

# Etienne Gaumery

Chargé(e) de Relation Client

Lormont • Disponible immédiatement

☎ +33 6 20 56 82 57

✉ gaumery@hotmail.com



## À propos

Fort d'une expérience solide en relation client chez Catawiki où j'ai géré un volume important d'appels entrants et sortants pour une base de 3 000+ utilisateurs, j'ai développé une expertise en traitement de demandes de 1er niveau, gestion de bases de données et orientation vers les interlocuteurs appropriés. Mon expérience m'a permis de maîtriser les techniques de relation client, de gérer des situations difficiles avec empathie et professionnalisme, et de développer d'excellentes capacités d'écoute et un très bon relationnel avec des interlocuteurs variés. J'ai également une grande rigueur dans la gestion des dossiers et une aisance dans l'utilisation des outils métiers.

Aujourd'hui en MBA Expert Marketing Digital, je recherche un poste de Chargé(e) de Relation Client au sein du Groupe Soïkos. Organisé et rigoureux, je dispose d'une forte capacité d'adaptation aux différents outils métier et d'un sens du service client qui me permettent de traiter efficacement les demandes et de contribuer à l'atteinte des objectifs collectifs. J'ai un goût prononcé pour la relation humaine, l'écoute active et le travail en équipe, avec une approche méthodique et de bonnes capacités d'analyse et de synthèse. Passionné par le secteur de l'habitat et le logement social, je souhaite mettre mes compétences au service d'un acteur majeur qui place la qualité de service au cœur de ses actions. Excellente maîtrise du français (natif) et de l'anglais (C1), bonnes capacités rédactionnelles et expression écrite et orale.

## Compétences clés

### Réception & traitement des appels

- Réception appels téléphoniques entrants
- Identification nature des demandes
- Traitement demandes 1er niveau par téléphone
- Orientation vers interlocuteurs appropriés
- Campagnes appels sortants

### Gestion de bases de données & traçabilité

- Complément & mise à jour bases de données
- Historisation & traçabilité des demandes
- Utilisation systèmes d'information
- Saisie données dans logiciels métier
- Gestion tableaux de suivi

### Back-office & gestion administrative

- Gestion courriers arrivés
- Traitement boîtes mails dédiées
- Numérisation de documents
- Réalisation pré-états des lieux
- Application procédures mises en place

### Gestion de prestataires & enquêtes

- Arbitrage nécessité prestataire
- Commande interventions techniques
- Recueil satisfaction clients
- Réalisation enquêtes systématiques
- Contribution objectifs collectifs

### Relation client & compétences comportementales

Capacité d'écoute & bon relationnel

Maîtrise techniques relation client

Gestion situations difficiles

Sens du service client

Travail en équipe

Capacités analyse, synthèse & rédactionnelles

## Compétences techniques & langues

Adaptation outils métier (informatique, téléphonie)

Aisance utilisation outils métiers

Pack Office & logiciels métier

Grande rigueur de gestion

Bonne expression écrite & orale

Français (natif), Anglais (C1), Espagnol

## ◇ Formation

### MBA Expert Marketing Digital

Sept. 2025 – Sept. 2027 • MyDigitalSchool, Bordeaux

Formation en marketing digital avec compétences en gestion administrative, relation client et suivi de dossiers. Projets : gestion de bases de données clients, suivi et traitement de réclamations, établissement de devis, facturation et coordination avec les équipes. Maîtrise des outils de gestion et de la suite Office.

### Développement d'applications web (bootcamp)

Jan 2024 – Mar 2024 • Le Wagon, Bordeaux

HTML, CSS, Sass, Bootstrap, JavaScript ES6, Responsive Design, PostgreSQL, git, GitHub, Ruby on Rails. Développement de projets et mise en production d'applications web. Intégration web, intégration de maquettes, animations JavaScript et responsive design mobile first.

### MBA International Business of Art

2011 – 2013 • ICART, Paris

## 🏠 Expériences

### Galerie Joséphine - Fondateur

Bordeaux • Mai 2019 - Aujourd'hui

Relation client & gestion administrative : traitement des demandes clients avec capacité d'écoute et excellent relationnel. Gestion complète de l'administration : suivi administratif des dossiers, mise à jour des bases de données et complément des informations dans les systèmes d'information. Back-office : gestion des courriers arrivés, traitement des boîtes mails, numérisation de documents et saisie de données dans les logiciels métier. Maîtrise du pack Office (Excel et bases de données) pour la gestion de tableaux de suivi, l'historisation des dossiers et la traçabilité des actions. Coordination avec les services internes et externes : transmission des informations, orientation vers les interlocuteurs appropriés et suivi opérationnel. Gestion de situations variées avec adaptation aux différents outils métier et respect des procédures mises en place. Capacités d'analyse, de synthèse et rédactionnelles pour la création de documents, la gestion de dossiers et la communication. Grande rigueur de gestion et sens du service client pour garantir la qualité de service et contribuer à l'atteinte des objectifs.

### Catawiki - Bilingual Customer Service Representative

Amsterdam, Pays-Bas • Juil. 2016 - Jan. 2018

Relation client & traitement des appels : réception d'un volume important d'appels téléphoniques entrants pour une base de 3 000+ utilisateurs avec un excellent taux de satisfaction. Identification de la nature des demandes et application des procédures mises en place pour traiter directement les demandes de 1er niveau par téléphone ou orienter vers l'interlocuteur approprié. Gestion de bases de données : complément et mise à jour systématique des bases de données accessibles sur les différents systèmes d'information utilisés, avec historisation et traçabilité complète des demandes. Maîtrise des techniques de relation client pour gérer des situations difficiles avec empathie et professionnalisme. Activités back-office : gestion des courriers arrivés, traitement des boîtes mails dédiées, numérisation de documents et saisie de données dans les logiciels métier. Campagnes ponctuelles d'appels sortants pour le suivi client et la collecte d'informations. Capacités d'analyse et de synthèse pour identifier rapidement les besoins et proposer des solutions adaptées. Grande rigueur de gestion et aisance dans l'utilisation des outils métiers (informatique, téléphonie) pour contribuer efficacement à l'atteinte des objectifs collectifs.

### Christie's - Bids Office Assistant

Paris • Avr. 2015 - Déc. 2015


Gestion administrative : coordination de la préparation de 15 ventes aux enchères, de la réception des œuvres à leur mise en catalogue. Ouverture, clôture et archivage des dossiers, mise à jour des éléments administratifs et intégration dans les

systèmes de gestion. Relation client : gestion de la relation client (collecteurs et vendeurs), suivi régulier, traitement des réclamations et coordination avec les différents interlocuteurs. Gestion opérationnelle : réalisation de plannings d'intervention, gestion des modifications remontées par les planificateurs et suivi des dossiers. Collaboration avec les équipes pour améliorer les processus et garantir la fluidité des opérations.

## Langues

 **Français** (Natif)    **Anglais** (Avancé - C1)    **Espagnol** (Courant)

## Centres d'intérêt

 **Bénévolat** : Change Now, maraudes alimentaires, actions solidaires

 **Voyages** : découvertes, langues et rencontres

 **Art & expositions** : galeries, musées, scènes locales

 **Sports** : trail, surf, planche à voile, golf, tennis, padel