

# Etienne Gaumery

Chargé de service clients | Assistance multi-canal •

Gestion commandes & factures • Support client •

Collaboration interne

OVHcloud • Bordeaux (Hybrid)

38 ans • CDI • Temps plein • Disponible immédiatement • Permis B

📞 +33 6 20 56 82 57

✉ gaumery@hotmail.com



## 👤 À propos

Expérience en service client depuis 2016, d'abord chez Catawiki puis avec la galerie. Téléphone, mail, chat : adaptation au canal préféré des clients pour répondre à leurs questions sur les commandes, abonnements ou factures. Recherche de solutions concrètes et suivi de chaque demande jusqu'au bout. Chez Catawiki, gestion d'une base de 3 000+ utilisateurs avec un bon taux de satisfaction, en écoutant vraiment leurs besoins et en respectant les délais.

Travail en équipe : échanges réguliers avec les collègues des autres services (technique, commercial, facturation) pour que les demandes clients soient bien traitées. Partage volontiers des connaissances et formation continue aux nouveaux produits et outils. À l'aise à l'oral comme à l'écrit, appétence pour l'informatique et maîtrise du Pack Office. Organisé, autonome et à l'aise dans les environnements qui bougent. Anglais (niveau B2) et espagnol.

## 💻 Compétences clés

### Assistance clients multi-canal

Téléphone, mail, chat (support multi-canal)    Gestion commandes, abonnements & factures

Délivrance haute qualité de service

### Suivi & résolution des demandes

Suivi demande client jusqu'à résolution complète    Respect engagements & délais impartis

Garantie expérience client de haut niveau

### Collaboration interne

Interaction avec différents services internes    Garantie bon traitement demande client

Partage connaissances & bonnes pratiques

### Formation continue & adaptabilité

Formation continue nouveaux produits & outils    Appétence informatique & technologies

Travail environnement en évolution rapide

### Compétences relationnelles

Aisance relationnelle & sens du service    Pédagogie & écoute active    Bon niveau rédactionnel & communication

### Outils & qualités

Pack Office, CSM (Service Now), CRM    Autonomie, organisation, polyvalence    Anglais B2, Français natif, Espagnol

## ◊ Formation

### MBA Expert Marketing Digital

Sept. 2025 – Sept. 2027 • MyDigitalSchool, Bordeaux

Formation en marketing digital orientée service client et support : assistance clients multi-canal (téléphone, mail, chat), gestion des commandes, abonnements et factures, suivi des demandes jusqu'à résolution, collaboration avec les équipes internes. Projets : traitement efficace des demandes clients, formation continue aux nouveaux produits et outils, partage de connaissances et bonnes pratiques.

### 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

Service client et support : assistance clients via téléphone, mail et chat sur les demandes liées aux commandes, abonnements et factures. Délivrance d'une haute qualité de service pour garantir une expérience client de haut niveau. Suivi des demandes jusqu'à résolution complète et respect des engagements dans les délais impartis. Interaction avec les différents services internes pour garantir le bon traitement des demandes. Partage de connaissances et bonnes pratiques avec les collègues, formation continue aux nouveaux produits et outils.

### Catawiki - Bilingual Customer Service Representative

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

Service client bilingue pour une marketplace internationale : supervision de la relation client pour une base de 3 000+ utilisateurs avec un taux de satisfaction élevé. Assistance clients via téléphone, mail et chat sur les demandes liées aux commandes, abonnements et factures. Traitement efficace des demandes, suivi jusqu'à résolution complète et respect des engagements dans les délais impartis. Interaction avec les équipes technique, commerciale et facturation pour garantir le bon traitement des demandes. Partage de connaissances et bonnes pratiques, formation continue aux nouveaux produits et outils.

### Christie's - Bids Office Assistant

Paris • Avr. 2015 – Déc. 2015

Support client et gestion des demandes : assistance clients sur les demandes liées aux commandes, abonnements et factures. Traitement efficace des demandes, suivi jusqu'à résolution complète et respect des engagements dans les délais impartis. Interaction avec les différents services internes pour garantir le bon traitement des demandes clients. Coordination des plannings, gestion de la base de données clients, rédaction de réponses et suivi des dossiers. Partage de connaissances et bonnes pratiques, formation continue aux nouveaux produits et outils.

## 🌐 Langues

🇫🇷 Français (Natif)    🇬🇧 Anglais (Courant)    🇪🇸 Espagnol (Intermédiaire)

## ❤️ 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