

# Etienne Gaumery

Chargé des relations avec les publics H/F –

Candidature Banque de France

Bordeaux • CDD 10 à 12 mois • Disponible dès que possible

📞 +33 6 20 56 82 57

✉ gaumery@hotmail.com



## 👤 À propos

Formé à l'ICART (MBA International Business of Art) puis au bootcamp Le Wagon, j'ai développé une solide expérience en relations avec les publics et accueil client. De Catawiki à Christie's, j'ai assuré un accueil de qualité, physique et téléphonique, instruit des demandes via différents canaux (guichet, courrier, mail, téléphone, CRM), géré des dossiers et assuré le suivi administratif.

Mon approche allie aisance relationnelle et rigueur : aisance dans la communication orale et écrite, je sais assurer un accueil de qualité à tous les publics, informer sur les opérations et pratiques bancaires, et renseigner sur les procédures et l'état d'avancement des dossiers. Rigueur et fiabilité, je sais instruire des demandes via différents canaux, enregistrer et traiter des dossiers de surendettement, gérer les fichiers d'incidents de paiement et assurer le suivi administratif. Autonome, esprit d'équipe et capacité à acquérir rapidement les connaissances légales et réglementaires du domaine bancaire, je suis prêt à m'investir dans ces missions de service public au plus proche des usagers.

## 💻 Compétences clés

### Accueil & relations avec les publics

Accueil de qualité physique & téléphonique à tous les publics      Information sur opérations & pratiques bancaires

Accueil, information & orientation particuliers & entreprises      Aisance communication orale & écrite

### Instruction dossiers & gestion administrative

Instruction demandes via différents canaux (guichet, courrier, mail, téléphone, CRM)

Enregistrement & traitement dossiers de surendettement

Renseignement débiteurs sur procédure & état d'avancement

Gestion fichiers d'incidents de paiement & suivi administratif

### Savoir-être & compétences

Rigueur, fiabilité & autonomie (interne & externe)      Esprit d'équipe & collaboration

Capacité acquérir connaissances légales & réglementaires domaine bancaire

Maîtrise CRM, Pack Office & gestion bases de données

## ◊ Formation

### Formation continue communication & marketing digital

2025 – en cours • Bordeaux

Gestion de projets de communication, rédaction web SEO, animation de communautés, design de newsletters, monitoring des performances digitales et coordination d'événements

### Développement d'applications web (bootcamp)

Jan 2024 – Mar 2024 • Le Wagon, Bordeaux

HTML, CSS, JavaScript, Figma, PostgreSQL, Ruby on Rails • Développement d'applications web complètes

### MBA International Business of Art

2011 – 2013 • ICART, Paris

Commerce international, liaison avec la clientèle, gestion de projets culturels

## ⌚ Expériences

### Galerie Joséphine - Fondateur

Mai 2019 - Aujourd'hui

Bordeaux - Relations avec les publics & gestion dossiers

Accueil de qualité physique & téléphonique à tous les publics, information sur opérations & pratiques, instruction des demandes via différents canaux (guichet, courrier, mail, téléphone, CRM), gestion de dossiers & suivi administratif, gestion relations entreprises, autonomie & rigueur.

### Catawiki - Bilingual Customer Service Representative

Juil. 2016 - Jan. 2018

The Randstad, Netherlands - Accueil & instruction dossiers

Supervision relation client pour 3 000+ utilisateurs (taux satisfaction >90%), accueil physique & téléphonique, instruction demandes via différents canaux (courrier, mail, téléphone, CRM), gestion dossiers & suivi administratif, implémentation système CRM, esprit d'équipe & autonomie.

### Christie's - Bids Office Assistant

Avr. 2015 - Déc. 2015

Paris - Accueil & gestion dossiers

Accueil physique & téléphonique à tous les publics (collecteurs & vendeurs), instruction demandes via différents canaux, coordination 15 ventes aux enchères, gestion dossiers & suivi administratif, optimisation base CRM (+2 000 contacts gérés), relations entreprises.

## 🌐 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

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