

# Etienne Gaumery

Chargé(e) de relation clients — CDI

• AutoCool • Bordeaux

• Disponible immédiatement • Permis B

☎ +33 6 20 56 82 57 ✉ gaumery@hotmail.com



## 👤 À propos

J'ai toujours aimé le contact client et accompagner les gens dans leurs démarches. Après avoir créé une galerie d'art et travaillé sur des projets e-commerce, je cherche aujourd'hui à (re)donner du sens à mon travail en rejoignant une structure qui partage mes valeurs comme AutoCool.

Les mobilités durables et l'économie sociale et solidaire me parlent énormément. L'idée d'accueillir et d'aider les utilisateurs d'autopartage, de les guider dans leurs inscriptions et leur prise en main du service, c'est exactement le type de mission qui me motive. J'aime expliquer, rassurer et trouver des solutions pour que les gens se sentent bien avec le service.

J'ai déjà géré des relations clients par téléphone, email et en physique. Je sais écouter, reformuler avec empathie et être ferme quand il le faut. Je suis autonome, je m'adapte vite aux différentes situations et je sais gérer plusieurs choses en même temps. L'idée d'évoluer dans une équipe et de participer à la gouvernance partagée, ça me correspond bien.

Je suis disponible immédiatement, j'ai le permis B et je maîtrise les outils bureautiques et de collaboration. Je suis prêt à m'investir dans ce poste et à contribuer au développement d'AutoCool à Bordeaux.

## 💻 Compétences clés

### Relation Client Multi-Canaux

Accueil physique & téléphone

Gestion emails & boîte générique

Orientation & transfert

Gestion inscriptions

Suivi contrats & habilitations

Support utilisateurs

### Accompagnement & Pédagogie

Formation à l'utilisation

Reformulation & explication

Empathie & écoute

Gestion situations difficiles

Aisance écrite & orale

### Outils & Compétences Transversales

Office • Teams

Outils collaboration en ligne

Gestion administrative

Polyvalence & adaptation

Prise de décision

### Langues & Qualités

Français (natif)

Anglais (parlé)

Autonomie

Adaptabilité

Sens du service

Travail en équipe

## 📌 Formation

### MBA Expert Marketing Digital

Sep 2025 – Sep 2027 • MyDigitalSchool, Bordeaux

Stratégie marketing digital, CRM & automation, Data analytics (GA4, Looker Studio), SEO/SEA, Marketing automation & IA générative

### 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 & Directeur

Mai 2019 – Oct. 2025

Bordeaux & Paris — Relation Client & Gestion

Accueil et orientation clients (physique, téléphone, email) • gestion inscriptions • suivi contrats et demandes • support utilisateurs quotidien • gestion administrative • coordination équipes et prestataires.

### Catawiki — Customer Service Representative

Juil. 2016 – Jan. 2018

Remote — Service Client Multi-Canaux

Relation client pour >3000 utilisateurs (téléphone, email, chat) • accueil et orientation • gestion demandes et inscriptions • formation à l'utilisation de la plateforme • remontée problématiques aux équipes • support au quotidien.

### Christie's — Bids Office Assistant

Avr. 2015 – Déc. 2015

Paris — Relation Client & Administrative

Accueil clients et gestion contacts (+2000) • traitement demandes (téléphone, email, physique) • suivi contrats et habilitations • coordination d'équipes • communication claire • tâches administratives.

## 🌐 Langues

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

## 💖 Centres d'intérêt

🚗 **Mobilités durables** : autopartage, transports alternatifs, mobilité douce

👥 **ESS & Engagement** : économie sociale et solidaire, structures coopératives

💚 **Bénévolat** : Change Now, maraudes alimentaires

🏄 **Sports** : randonnée, trail, surf, golf