

# Etienne Gaumery

## Customer Care

Avizio | WEFY Group • Bordeaux • Support client • Gestion de tickets • SaaS • Qualité de service

☎ +33 6 20 56 82 57

✉ gaumery@hotmail.com



## Profil

J'ai commencé dans le marché de l'art, chez Christie's puis en créant ma galerie. Ensuite j'ai travaillé chez Catawiki, une plateforme en ligne, où j'ai découvert que j'aimais aider les clients et résoudre leurs problèmes. J'ai appris à gérer des demandes via différents canaux, à qualifier les besoins et à suivre les dossiers jusqu'à leur résolution.

Je suis organisé et rigoureux, avec une forte orientation qualité de service. Je suis à l'aise dans un environnement SaaS et avec les outils métiers comme les systèmes de ticketing et les CRM. J'aime collaborer avec des équipes techniques et fonctionnelles. Je traite chaque demande avec attention, je respecte les délais et je sais quand escalader les demandes complexes. Je suis autonome et j'aime améliorer les process.

Je veux rejoindre Avizio à Bordeaux pour mettre mon expérience en support client au service de l'équipe Professional Services. J'ai envie d'être le point d'entrée privilégié des clients, de gérer les tickets niveau 1 et de contribuer à l'amélioration continue du support.

## Compétences

### Recherche & collecte d'informations

Recherche et collecte d'informations détaillées des ventes d'art

Déploiement d'agents IA adaptés aux besoins métiers

Paramétrage d'outils IA (prompts, contextes, bases de connaissances)

Utilisation d'outils Internet pour la recherche d'informations

Rigueur dans la collecte et la vérification des données

### Traitement & saisie de données

Traitement des informations de ventes et de lots

Connexion d'outils via APIs & webhooks

Structuration et organisation des données collectées

Gestion de gros volumes d'informations avec méthode

Vérification et validation des données saisies

Respect des procédures et normes de saisie

### Outils bureautique & compétences

Maîtrise des outils bureautique (Excel, feuilles de calcul)

Très à l'aise avec les outils Internet

Définition d'indicateurs d'impact (temps gagné, erreurs évitées)

Capacité à gérer de gros volumes de données

Pack Office (Word, Excel, PowerPoint) - Excel avancé

### Soft skills

Autonomie et proactivité

Rigueur et capacité d'analyse

Esprit d'analyse & résolution de problèmes

Travail en équipe et collaboration

Confort avec l'ambiguïté & les environnements en construction

Anglais courant (oral & écrit, niveau B2/C1)

## ◇ Formation

### MBA Expert Marketing Digital

Sep 2025 - Sep 2027 • MyDigitalSchool, Bordeaux

Formation en **Management Digital** niveau 7, reconnue par l'État. **Automatisation marketing & IA générative**, data marketing & analytics, gestion de projet digital, **CRM**, UX, stratégie d'acquisition. Focus sur la structuration de process, le pilotage de projets et l'utilisation d'outils no-code / low-code pour gagner en productivité. Alternance : 4 jours entreprise / 1 jour école le vendredi.

### Gestion du Web / multimédia et webmaster

Jan 2024 - Mar 2024 • Le Wagon, Bordeaux

**Certification de Concepteur(rice) - développeur(se) d'applications web** : formation intensive de 9 semaines full-time en HTML, CSS, Sass, Bootstrap, JavaScript ES6, Stimulus, Figma, PostgreSQL, git, GitHub, Heroku et Ruby on Rails. Développement de projets de fin d'étude et mise en production d'applications web. **Compréhension des systèmes informatiques**, des logiques techniques et des workflows. Cette formation m'a donné une **aisance avec le milieu informatique** et une capacité à comprendre rapidement les outils techniques.

### Master 2 Commerce international / MBA International Business of Art

Sep 2011 - Oct 2013 • ICART, Paris

Commerce international, **développement commercial**, **négociation**, coordination de projets et gestion de dossiers complexes. Formation apportant une excellente aisance relationnelle, un bon niveau rédactionnel, un **sens de l'analyse** et une capacité à travailler dans un environnement en évolution rapide.

### Bachelor's degree Hospitality Administration/Management

2006 - 2009 • Vatel France

Formation en **gestion hôtelière** et **administration**, apportant des compétences en **relation client**, **gestion d'équipe** et **organisation**.

## 🏢 Expériences professionnelles

### Galerie Joséphine - Fondateur

Bordeaux • Mai 2019 - Aujourd'hui

Création et développement d'une galerie spécialisée dans les peintres voyageurs, avec plus de **50 œuvres vendues à l'international** (Europe, Asie, Pacifique). **Prospection** et suivi de collectionneurs, marchands et galeries, de la prise de contact à la vente (estimation, négociation, facturation, logistique). Mise en place d'un site et de **campagnes digitales** (SEO, newsletters) ayant généré **+35 % de trafic organique** en 6 mois. Gestion complète des dossiers : **relation client**, **suivi commercial** et **logistique internationale**.

### Catawiki - Bilingual Customer Service Representative

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

Gestion d'un portefeuille de **3 000+ acheteurs et vendeurs** avec un taux de satisfaction > 90 %. **Accompagnement des clients** sur l'ensemble du parcours (questions avant achat, suivi de commande, litiges) par téléphone et email. Mise en place et utilisation d'un **CRM** pour suivre les transactions et fidéliser les clients à forte valeur. Collaboration quotidienne avec les équipes **produit** et **tech** pour améliorer l'UX et les parcours clients.

### Christie's - Bids Office Assistant

Paris • Avr. 2015 - Déc. 2015

Coordination de la préparation de **15 ventes aux enchères** (art moderne et contemporain), de la réception des œuvres à leur mise en catalogue. **Suivi des vendeurs et acheteurs** : prise d'ordres, réponses aux questions, accompagnement jusqu'à la vente. Gestion et optimisation d'une base **CRM de 2 000+ contacts**. Participation à la création de **supports de vente digitaux** ayant contribué à une augmentation de +15 % de la participation en ligne.


## 🌐 Langues


🇫🇷 Français (Natif)   🇬🇧 Anglais (Avancé, C1)   🇪🇸 Espagnol (Notions)

## 💖 Centres d'intérêt

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

 **Voyages** : découvertes et rencontres

 **Art & expositions** : galeries et musées

 **Sports** : trail, surf, golf, tennis