



Etienne Gaumery

Chargé de Support & Accompagnement Digital —
Cerfrance Gironde

Bordeaux (33) • MBA Marketing Digital • Support utilisateur,
formation & adoption d'outils

+33 6 20 56 82 57

gaumery@hotmail.com

Bordeaux, France

À propos

Étudiant en **MBA Marketing Digital** à MyDigitalSchool Bordeaux, à l'aise entre **technique**, **relation utilisateur** et **gestion de projet**.

Compétences en **support** (accueil, diagnostic, tickets, escalade), bases **Windows**, **Office 365**, **Active Directory**, notions **réseau** (IP, VPN, Wi-Fi), et **documentation** (guides, tutoriels, FAQ).

Pédagogie, **organisation** et **rigueur** pour accompagner l'adoption des outils. **Autonome**, **bon relationnel**, motivé par la **transformation numérique**.

Compétences clés

Support & Assistance

Accueil & diagnostic Gestion de tickets Escalade SLA & suivi

Environnements & Outils

Windows Office 365 Active Directory Réseau (IP/VPN/Wi-Fi)

Pédagogie & Documentation

Guides & tutoriels FAQ Formations internes

Organisation & Qualité

Priorisation Communication claire Amélioration continue

Reporting

Excel (TCD) Tableaux de bord

Formation

MBA Expert Marketing Digital

2025-2027

MyDigitalSchool Bordeaux - En cours

Social media, Stratégie marketing digital, Data marketing, SEO/SEA, Marketing automation, IA générative

Le Wagon - Full Stack Development

Jan-Mar 2024

Bootcamp intensif - Bordeaux

HTML, CSS, JavaScript, Ruby on Rails, PostgreSQL, Figma, Git/GitHub, Heroku

MBA Commerce International

2011-2013

ICART Paris

Commerce international, Vente internationale, Management

Bachelor Management Hôtellerie internationale

2008-2011

Institut Vatel

Management, Relation client, Hospitalité, Gestion opérationnelle

Expériences professionnelles

Galerie Joséphine

Mai 2019 - Présent

Fondateur · Support aux utilisateurs & documentation

- **Accueil demandes**, qualification et **résolution** de 1er niveau
- Rédaction de **guides**, tutoriels et **FAQ** pour les usagers
- Organisation et **priorisation** des tâches, suivi de qualité

Catawiki

Juil 2016 - Jan 2018

Customer Service Representative · Support & qualité

- **Gestion de tickets**, diagnostics, escalade et suivi (Zendesk)
- Mesure de **satisfaction** et amélioration des réponses types/FAQ

Christie's & Sotheby's

2012-2015

- **Christie's** : accueil, **qualité de service**, respect des procédures
- **Sotheby's** : **documentation** rigoureuse et coordination interne
- **KAPANDJI-MORHANGE** : organisation et **logistique** d'expositions

Langues & outils

 Français
Natif

(C2)

 Anglais
Professionnel · écrit & oral (C1)

(C1)

Environnements & Réseau

Windows Office 365 Active Directory IP / VPN / Wi-Fi

Support & Outils

Zendesk Notion Confluence Teams

Pédagogie & Reporting

Guides utilisateurs Tableaux de bord Excel (TCD)

Certifications & Tech Stack

Certifications : Le Wagon (Dev web), MBA Marketing Digital (en cours)

Windows Office 365 Active Directory IP / VPN / Wi-Fi Zendesk Excel

◦ Intérêts professionnels

- **Support** aux utilisateurs, service, écoute et pédagogie
- **Transformation numérique**, adoption d'outils, amélioration continue
- **Transmission**, documentation et partage de connaissances

Centres d'intérêt

- 🔗 Padel, golf, tennis, sport, activités physiques
- ♡ Contenu digital, réseaux sociaux, image & vidéo courte
- 📺 Cinéma, photographie, culture artistique