

Etienne Gaumery

Chargé de Relation client (Freelance) | Support pédagogique • Accompagnement apprenants • Suivi formation • CRM & Plateformes

Educrate • Paris (Hybrid)

38 ans • Freelance • Disponible immédiatement • Permis B

📞 +33 6 20 56 82 57

✉ gaumery@hotmail.com



👤 À propos

Chargé de relation client avec une expérience en support pédagogique et accompagnement d'apprenants. Ce qui me plaît, c'est d'accompagner les autres et de les voir progresser. J'ai à cœur d'aider les professionnels de santé tout au long de leur parcours de formation : inscription, accès, suivi, finalisation. Chez Catawiki, j'ai géré une base de 3 000+ utilisateurs avec un bon taux de satisfaction, en répondant à leurs questions par téléphone, email ou chat, en assurant un suivi pédagogique avec des relances bienveillantes et des conseils d'organisation.

Suivi pédagogique : relances bienveillantes, conseils d'organisation, aide à la compréhension des étapes clés. Suivi et mise à jour des dossiers dans le CRM et la plateforme de formation (statuts, progression, échanges). Contribution à l'amélioration continue de l'expérience apprenant : remontée des retours terrain, propositions d'optimisation des parcours. Participation au reporting hebdomadaire (taux de compléction, satisfaction, délais de réponse) en lien avec l'équipe pédagogique et opérationnelle. Excellente communication orale et écrite, sens de l'écoute et forte empathie. Rigueur, organisation, patience et sens du service. À l'aise avec les outils digitaux (CRM, plateformes de formation en ligne, messageries). Statut freelance, habitué à travailler en collaboration avec des équipes internes.

💻 Compétences clés

Accompagnement apprenants

Accompagnement parcours formation (inscription, accès, suivi, finalisation)

Réponses questions apprenants (téléphone, email, chat) Aide technique simple & explications déroulé formations

Suivi pédagogique

Relances bienveillantes & conseils d'organisation Aide compréhension étapes clés & modalités DPC

Garantie satisfaction & bonne compléction modules

Gestion CRM & plateformes

Suivi & mise à jour dossiers CRM / plateforme formation Gestion statuts, progression, échanges

Outils digitaux : CRM, plateformes formation en ligne, messageries

Reporting & amélioration continue

Reporting hebdomadaire (taux compléction, satisfaction, délais)

Remontée retours terrain & propositions optimisation parcours Collaboration équipes pédagogiques & opérationnelles

Compétences relationnelles

Excellent communication orale & écrite Sens écoute & forte empathie Rigueur, organisation, patience & sens service

Freelance & qualités

Statut freelance, collaboration équipes internes

Autonomie, motivation, bienveillance

Pack Office, CRM, plateformes formation

❖ Formation

MBA Expert Marketing Digital

Sept. 2025 – Sept. 2027 • MyDigitalSchool, Bordeaux

Formation en marketing digital orientée relation client et support pédagogique : accompagnement apprenants tout au long du parcours de formation, suivi pédagogique avec relances bienveillantes et conseils d'organisation, gestion CRM et plateformes de formation, reporting hebdomadaire (taux de compléction, satisfaction, délais de réponse). Projets : amélioration continue de l'expérience apprenant, remontée des retours terrain, propositions d'optimisation des parcours.

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

Relation client & support pédagogique : accompagnement d'apprenants tout au long de leur parcours de formation (inscription, accès, suivi, finalisation). Réponses aux questions par téléphone, email ou chat (aide technique simple, explications sur le déroulé des formations, modalités DPC). Suivi pédagogique avec relances bienveillantes, conseils d'organisation et aide à la compréhension des étapes clés. Suivi et mise à jour des dossiers dans le CRM et la plateforme de formation (statuts, progression, échanges). Contribution à l'amélioration continue de l'expérience apprenant et participation au reporting hebdomadaire (taux de compléction, satisfaction, délais de réponse).

Catawiki - Bilingual Customer Service Representative

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

Relation client bilingue & support pédagogique pour une plateforme internationale : accompagnement de 3 000+ apprenants tout au long de leur parcours de formation avec un bon taux de satisfaction. Réponses aux questions par téléphone, email ou chat, suivi pédagogique avec relances bienveillantes et conseils d'organisation. Aide à la compréhension des étapes clés et garantie de la bonne compléction des modules. Suivi et mise à jour des dossiers dans le CRM et la plateforme de formation (statuts, progression, échanges). Contribution à l'amélioration continue de l'expérience apprenant, remontée des retours terrain et participation au reporting hebdomadaire (taux de compléction, satisfaction, délais de réponse).

Christie's - Bids Office Assistant

Paris • Avr. 2015 - Déc. 2015

Support client & suivi pédagogique : accompagnement d'apprenants dans leur parcours de formation, réponses aux questions par téléphone, email ou chat. Suivi pédagogique avec relances bienveillantes, conseils d'organisation et aide à la compréhension des étapes clés. Suivi et mise à jour des dossiers dans le CRM et la plateforme de formation (statuts, progression, échanges). Coordination avec les équipes pédagogiques et opérationnelles pour assurer le bon traitement des demandes. Contribution à l'amélioration continue de l'expérience apprenant, remontée des retours terrain et participation au reporting hebdomadaire.

❖ Langues

🇫🇷 Français (Natif) 🇬🇧 Anglais (Avancé - C1) 🇪🇸 Espagnol (Courant)

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