

# Etienne Gaumery

Chargé de relation client – YouSchool

Bordeaux • Nouvelle-Aquitaine • Disponible immédiatement

📞 +33 6 20 56 82 57

✉ gaumery@hotmail.com



## 👤 À propos

J'aime avant tout le contact humain, écouter, rassurer et aider les personnes à avancer dans leurs projets. À l'aise au téléphone comme à l'écrit, je sais instaurer une relation de confiance, garder une attitude positive et encourager mes interlocuteurs, même lorsqu'ils rencontrent des difficultés ou des moments de démotivation.

Fort d'une expérience significative en relation client (Catawiki, clientèle internationale) et d'un parcours orienté accompagnement de projets, je souhaite mettre mon sens du service et de la pédagogie au service des apprenants de YouSchool. Je maîtrise le français à l'écrit comme à l'oral, je suis très à l'aise avec les outils numériques et les plateformes en ligne, et je suis motivé à rejoindre une entreprise engagée dans la reconversion professionnelle et le retour à l'emploi.

## 💻 Compétences clés

### Relation client & accompagnement

Accueil téléphonique & relation client   Écoute active & empathie   Reformulation & clarification des besoins

Relances motivantes & suivi des apprenants   Gestion des situations difficiles avec calme

### Communication & pédagogie

Explications claires & vulgarisation   Motivation et coaching individuels   Discours positif, bienveillant et rassurant

Convaincre et lever les freins   Esprit orienté solutions

### Organisation & suivi

Gestion de portefeuilles d'élèves / clients   Suivi d'objectifs et d'indicateurs   Reporting clair et structuré

Priorisation des appels et relances

### Compétences comportementales

Optimisme & énergie   Patience & sens du service   Goût du challenge et des objectifs   Travail en équipe

Autonomie & sens des responsabilités

### Compétences techniques & langues

Outils bureautiques & CRM   À l'aise avec les plateformes en ligne   Pack Office   Permis B   Français (natif)

Anglais (C1)   Espagnol (courant)

## ◊ Formation

### MBA Expert Marketing Digital

Sept. 2025 – Sept. 2027 • MyDigitalSchool, Bordeaux

Formation approfondie en marketing digital et communication digitale. Apprentissage de la gestion de réseaux sociaux, création de contenu (photos, vidéos, visuels), stratégie de communication digitale et e-commerce. Projets pratiques sur la création de contenus pour différentes plateformes, l'organisation de shootings photos, la gestion de Feed Instagram et la mise en valeur d'image de marque. Développement de compétences en outils de création (Photoshop, outils de design), analyse de tendances social media et gestion de projets créatifs.

### 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

En tant que fondateur, j'ai développé la communication digitale et la création de contenu pour valoriser l'image de la galerie. J'ai créé du contenu pour les réseaux sociaux (Instagram, Facebook), en gérant les posts, stories et visuels pour mettre en avant les œuvres et l'univers de la galerie. J'ai organisé des événements et coordonné des shootings photos pour créer du contenu visuel. J'ai travaillé sur l'harmonisation du feed Instagram en respectant une charte graphique cohérente.

### Catawiki - Bilingual Customer Service Representative

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

Gestion d'un portefeuille de plus de 3 000 clients avec un excellent taux de satisfaction. J'ai développé une expertise en communication digitale et relation client, en utilisant les réseaux sociaux et les outils digitaux pour créer du lien avec les clients. J'ai travaillé sur la création de contenu pour communiquer avec les différents publics, en adaptant les messages selon les audiences et les plateformes. J'ai appris à comprendre les besoins clients et à valoriser une offre à travers la communication.

### Christie's - Bids Office Assistant

Paris • Avr. 2015 - Déc. 2015

J'ai coordonné 15 ventes aux enchères dans l'univers du luxe. J'ai participé à la mise en valeur de l'image et de l'univers de la maison Christie's auprès de clients haut de gamme. J'ai travaillé sur la création de contenus pour présenter les œuvres et générer de l'intérêt, en développant une sensibilité esthétique et une compréhension fine de l'image de marque. J'ai collaboré avec les équipes communication et marketing pour harmoniser les messages et la présentation.

## 🌐 Langues

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

## ❤️ Centres d'intérêt

¶ Enologie & gastronomie : passion pour les vins et la découverte des terroirs

↗️ Bénévolat : Change Now, maraudes alimentaires

⊕ Voyages : découvertes et rencontres

🎨 Art & expositions : galeries et musées

ℳ Sports : trail, surf, golf, tennis

