

Etienne Gaumery

B2B Customer Care and Quality Intern – Candidature
Back Market

Bordeaux • Disponible pour stage 6 mois (propose alternance) •
Français & Anglais

📞 +33 6 20 56 82 57

✉ gaumery@hotmail.com



👤 À propos

Formé à l'ICART (MBA International Business of Art) puis au bootcamp Le Wagon, j'ai développé une solide expérience en customer service et e-commerce. De Catawiki (marketplace internationale) à la Galerie Joséphine, j'ai analysé des données de performance, identifié des outliers et proposé des actions correctives pour améliorer la qualité du service client.

À MyDigitalSchool Bordeaux (MBA Communication & Marketing Digital), je mets ces compétences analytiques à l'épreuve de projets concrets : monitoring de KPI, analyse de données, création de FAQs et documentation de processus. Mon expérience en marketplace e-commerce m'a appris à comprendre les enjeux qualité produits et services, et à coordonner des améliorations de processus pour mieux gérer les problématiques clients.

Je comprends que vous recherchez un stagiaire pour 6 mois et je respecte ce cadre. Je tente néanmoins ma chance pour vous proposer un engagement en alternance (1 semaine de cours / 2 semaines en entreprise) afin de concilier ma formation et une contribution continue au monitoring qualité et à l'amélioration des services Back Market Pro. Passionné par l'impact environnemental et enthousiaste à l'idée de rejoindre une mission-driven company, je suis prêt à contribuer activement à votre croissance.

💻 Compétences clés

Analyse qualité & monitoring performances

Monitoring qualité produits & services vendeurs Analyse de données, identification outliers
Recommandations actions correctives Business sense & insights clés

Customer Care B2B & amélioration processus

Support agents customer care opérationnel Création matériaux clients (FAQs, chatbot AI)
Coordination base de connaissances agents Amélioration processus & gestion pains clients

Outils & compétences

Monday, Excel, PowerPoint Compétences analytiques & management transversal
Expérience e-commerce & marketplace Français & Anglais (fluide) Environnement dynamique & fast-paced

◊ Formation

Formation continue communication & marketing digital

2025 – en cours • Bordeaux

Gestion de projets de communication, rédaction web SEO, animation de communautés, design de newsletters, monitoring des performances digitales et coordination d'événements

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 - Aujourd'hui

Bordeaux & Paris - E-commerce & monitoring qualité

Gestion d'une activité e-commerce en solo : monitoring qualité produits, analyse de données de performance (livraisons, satisfaction clients) et identification d'outliers pour proposer des actions correctives • Amélioration continue des processus : documentation des process, création de FAQs clients et coordination d'améliorations pour mieux gérer les problématiques clients • Support opérationnel et gestion multi-tâches dans un environnement dynamique et fast-paced • Maîtrise d'Excel pour analyse de données, reporting et identification d'insights business.

Catawiki - Customer Service Representative

Juil. 2016 - Jan. 2018

Remote - Customer Care marketplace e-commerce B2B

Customer Care sur une marketplace e-commerce internationale : monitoring qualité performances vendeurs (produits et services), analyse de données pour identifier outliers et recommandations d'actions correctives • Création de matériaux clients : guides utilisateurs, FAQs et documentation de processus pour améliorer l'expérience • Coordination base de connaissances agents : documentation des process existants et amélioration continue • Analyse de KPI (NPS, satisfaction, rétention), identification d'insights business et propositions d'amélioration processus pour mieux gérer les pains clients.

Christie's - Bids Office Assistant

Avr. 2015 - Déc. 2015

Paris - Customer Care B2B & amélioration qualité

Customer Care B2B : support agents opérationnel, résolution d'incidents et garantie d'une expérience utilisateur fluide • Amélioration processus : analyse de données de performance, identification de problématiques clients et coordination d'améliorations transversales • Création de documentation et coordination base de connaissances pour documenter les process et améliorer la qualité du service • Management transversal : collaboration avec équipes internes (CRM, juridique, IT) pour proposer des solutions et améliorer les outils.

🌐 Langues

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

♥ Centres d'intérêt

🔗 Bénévolat : Change Now, maraudes alimentaires, actions solidaires

🌐 Voyages : découvertes, langues et rencontres

🎨 Art & expositions : galeries, musées, scènes locales

^K Sports : trail, surf, planche à voile, golf, tennis, padel