

Etienne Gaumery

Responsable adjoint service clients (orienté qualité & data)

Candidature – Stÿpers Consulting / Groupe Sterne, Bordeaux.
Support au management du service clients, suivi de données et amélioration des processus. Anglais courant, permis B.

📞 +33 6 20 56 82 57

✉ gaumery@hotmail.com



Profil

J'ai commencé dans l'hôtellerie, puis je suis passé par le marché de l'art et le patrimoine, avant d'élargir mon champ vers le digital. Chez Christie's, Catawiki et à la Galerie Joséphine, j'ai appris à suivre des dossiers de bout en bout, à garder une vision claire de ce qui se passe et à faire en sorte que les bonnes informations arrivent aux bonnes personnes (clients, partenaires, équipes internes), surtout quand il faut corriger une anomalie ou tenir un engagement pris.

Ce fil rouge se retrouve dans mes études (Bachelor en hôtellerie Vatel, Master ICART, MBA Marketing Digital) et dans ma façon de travailler : proche du terrain, à l'aise avec les outils (Excel, CRM, systèmes d'information) et attentif à ce que les données soient fiables et utiles. Aujourd'hui, je souhaite mettre cette expérience au service de Stÿpers Consulting / Groupe Sterne comme responsable adjoint service clients orienté qualité & data : aider à suivre et fiabiliser les données, soutenir les équipes avec des tableaux de bord lisibles et contribuer à mettre en place des processus simples qui facilitent le travail de chacun. Basé à Bordeaux, titulaire du permis B.

Compétences

Analyse de données & qualité de service

Organisation et suivi de dossiers dans des environnements exigeants

Coordination d'interlocuteurs multiples (service clients, équipes internes, partenaires)

Suivi d'activités, reporting et respect des échéances Recueil et structuration des retours clients

Sens de la qualité de service et de la relation clients Capacité à prioriser les demandes et à gérer les imprévus

Outils, reporting & formalisation

Suite Office (Word, Excel, PowerPoint, Outlook) Systèmes d'information, CRM et outils en ligne

Tableaux Excel / Sheets pour le suivi d'activités Communication orale et écrite, formalisation

Préparation de supports (présentations, synthèses, comptes rendus) Travail en équipe pluridisciplinaire

Savoir-être et pédagogie

Dynamisme et curiosité Grande aisance communication orale et écrite Patience, écoute active et pédagogie

Capacité à vulgariser des notions techniques Travail en équipe et contexte pluridisciplinaire

Langues et localisation

Anglais courant (oral et écrit) Basé à Bordeaux Permis B

Formation

MBA Expert Marketing Digital

MyDigitalSchool, Bordeaux, 2025-2027

Management Digital niveau 7. Data, CRM, gestion de projet, process.

Concepteur-développeur d'applications web

Le Wagon, Bordeaux, 2024

Certification 9 semaines. Bases de données, projets web.

Master 2 Commerce international / MBA International Business of Art

ICART, Paris, 2011-2013

Commerce international, négociation, coordination de projets, dossiers complexes, aisance relationnelle et rédaction.

Bachelor Hospitality Administration and Management

Vatel France, 2006-2009

Gestion hôtelière, administration, relation client, gestion d'équipe, organisation.

Expérience professionnelle

Fondateur, Galerie Joséphine

Bordeaux, France, Mai 2019 - Présent

Gestion d'une galerie et utilisation d'outils métier (CRM, bases de données, outils en ligne) pour le suivi des contacts et des dossiers. Organisation des informations, mise à jour des données, respect des procédures et des échéances. Contact régulier avec différents interlocuteurs (clients, partenaires, prestataires) dans un contexte exigeant.

Représentant support client bilingue, Catawiki

Amsterdam, Pays-Bas, Juillet 2016 - Janvier 2018

Support utilisateurs sur une plateforme en ligne internationale : réponses aux questions, explication des fonctionnalités et des parcours, aide à la résolution de problèmes simples. Utilisation d'outils de suivi (CRM, ticketing) pour tracer les demandes et remonter les besoins récurrents aux équipes internes. Travail en français et en anglais, dans le respect des procédures et de la qualité de service.

Assistant support et coordination, Christie's

Paris, France, Avril 2015 - Décembre 2015

Appui aux équipes sur la gestion de dossiers et la mise à jour de bases d'information, avec un fort niveau de rigueur. Respect des procédures et des délais, coordination avec les équipes vente et logistique, échanges quotidiens avec des interlocuteurs variés. Contexte international où la précision des informations et la qualité de la relation étaient essentielles.

Langues

Français – Natif

Anglais – Courant (C1)

Espagnol – Intermédiaire

Centres d'intérêt

Bénévolat – maraudes, actions solidaires

Art et expositions – galeries, musées

Sports – trail, surf, golf, tennis

En bref pour Stÿpers Consulting / Groupe Sterne

Profil support service clients & analyse qualité

Gestion et suivi de dossiers dans des contextes exigeants

Coordination avec service clients, équipes internes et partenaires

À l'aise avec les outils numériques (CRM, plateformes)

Excellent maîtrise du français, anglais courant

Basé à Bordeaux, permis B