

Etienne Gaumery

Chargé de service clients | Assistance multi-canal •
Gestion commandes & factures • Support client •
Collaboration interne

OVHcloud • Bordeaux (Hybrid)

38 ans • CDI • Temps plein • Disponible immédiatement • Permis B

☎ +33 6 20 56 82 57

✉ gaumery@hotmail.com



À propos

Chargé de service clients avec une solide expérience en relation client et support multi-canal. Depuis 2016, j'assiste les clients via téléphone, mail et chat sur leurs demandes liées aux commandes, abonnements et factures. Chez Catawiki, j'ai supervisé la relation client pour une base de 3 000+ utilisateurs avec un taux de satisfaction élevé : écoute active, traitement efficace des demandes, suivi jusqu'à résolution complète et respect des engagements dans les délais impartis.

Expérience en interaction avec les différents services internes pour garantir le bon traitement des demandes clients : coordination avec les équipes technique, commerciale et facturation. Partage de connaissances et bonnes pratiques avec les collègues, formation continue aux nouveaux produits et outils. Aisance relationnelle, bon niveau rédactionnel, appétence pour l'informatique et maîtrise du Pack Office. Grand sens de l'organisation, autonomie et capacité à travailler dans un environnement en évolution rapide. Anglais courant (niveau B2) et espagnol intermédiaire.

Compétences clés

Assistance clients multi-canal

Téléphone, mail, chat (support multi-canal)

Gestion commandes, abonnements & factures

Délivrance haute qualité de service

Suivi & résolution des demandes

Suivi demande client jusqu'à résolution complète

Respect engagements & délais impartis

Garantie expérience client de haut niveau

Collaboration interne

Interaction avec différents services internes

Garantie bon traitement demande client

Partage connaissances & bonnes pratiques

Formation continue & adaptabilité

Formation continue nouveaux produits & outils

Appétence informatique & technologies

Travail environnement en évolution rapide

Compétences relationnelles

Aisance relationnelle & sens du service

Pédagogie & écoute active

Bon niveau rédactionnel & communication

Outils & qualités

Pack Office, CSM (Service Now), CRM

Autonomie, organisation, polyvalence

Anglais B2, Français natif, Espagnol

Formation

MBA Expert Marketing Digital

Sept. 2025 – Sept. 2027 • MyDigitalSchool, Bordeaux

Formation en marketing digital orientée service client et support : assistance clients multi-canal (téléphone, mail, chat), gestion des commandes, abonnements et factures, suivi des demandes jusqu'à résolution, collaboration avec les équipes internes. Projets : traitement efficace des demandes clients, formation continue aux nouveaux produits et outils, partage de connaissances et bonnes pratiques.

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

Service client et support : assistance clients via téléphone, mail et chat sur les demandes liées aux commandes, abonnements et factures. Délivrance d'une haute qualité de service pour garantir une expérience client de haut niveau. Suivi des demandes jusqu'à résolution complète et respect des engagements dans les délais impartis. Interaction avec les différents services internes pour garantir le bon traitement des demandes. Partage de connaissances et bonnes pratiques avec les collègues, formation continue aux nouveaux produits et outils.

Catawiki - Bilingual Customer Service Representative

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

Service client bilingue pour une marketplace internationale : supervision de la relation client pour une base de 3 000+ utilisateurs avec un taux de satisfaction élevé. Assistance clients via téléphone, mail et chat sur les demandes liées aux commandes, abonnements et factures. Traitement efficace des demandes, suivi jusqu'à résolution complète et respect des engagements dans les délais impartis. Interaction avec les équipes technique, commerciale et facturation pour garantir le bon traitement des demandes. Partage de connaissances et bonnes pratiques, formation continue aux nouveaux produits et outils.

Christie's - Bids Office Assistant

Paris • Avr. 2015 - Déc. 2015

Support client et gestion des demandes : assistance clients sur les demandes liées aux commandes, abonnements et factures. Traitement efficace des demandes, suivi jusqu'à résolution complète et respect des engagements dans les délais impartis. Interaction avec les différents services internes pour garantir le bon traitement des demandes clients. Coordination des plannings, gestion de la base de données clients, rédaction de réponses et suivi des dossiers. Partage de connaissances et bonnes pratiques, formation continue aux nouveaux produits et 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

