

# Etienne Gaumery

Spécialiste Support Clients & Solutions Digitales

Gironde • Disponible immédiatement

☎ +33 6 20 56 82 57

✉ gaumery@hotmail.com



## À propos

Fort d'une expérience confirmée en support client de niveau 1 chez Catawiki où j'ai géré un volume important d'appels et de tickets, j'ai développé une expertise solide en diagnostic et résolution d'incidents, accompagnement utilisateurs et gestion de demandes dans un environnement digital. Ma mission était de prendre en charge les appels et emails clients, diagnostiquer et résoudre les problèmes techniques et non techniques, avec un taux de satisfaction excellent. J'ai également une aisance naturelle avec les outils informatiques et les environnements digitaux.

Aujourd'hui en MBA Expert Marketing Digital, je recherche un poste de Spécialiste Support Clients & Solutions Digitales chez Straumann Group. J'ai un goût prononcé pour la relation client, l'empathie et la pédagogie, avec une capacité à gérer un volume élevé de demandes avec calme et efficacité. Mon expérience m'a appris l'importance de la rigueur dans le suivi des dossiers, de la communication proactive et de la documentation systématique. Excellente maîtrise du français (natif) et de l'anglais (C1), compréhension des enjeux techniques et passion pour l'innovation digitale dans le secteur médical.

## Compétences clés

### Support & accompagnement client

- Gestion volume important d'appels & tickets
- Diagnostic & résolution incidents niveau 1
- Support téléphonique & email réactif
- Escalade incidents complexes niveau 2/3
- Accompagnement utilisateurs avec pédagogie

### Gestion technique & documentation

- Documentation interventions & base de connaissances
- Installation & configuration postes de travail
- Maintenance équipements & périphériques
- Préparation matériel & mise à jour
- Création & optimisation process SAV

### Solutions digitales & équipements

- Support caméras acquisition IOS
- Support logiciels & applications
- Support postes de travail & périphériques
- Aide configuration & utilisation

### Compétences comportementales

- Gestion volume élevé avec calme & efficacité
- Empathie & sens service client
- Pédagogie & professionnalisme
- Rigueur suivi & communication proactive
- Respect procédures & sécurité informatique

### Compétences techniques & langues

- Suite Office (maîtrise complète)
- Outils informatiques & environnements digitaux
- Systèmes de ticketing & CRM
- Français (natif)
- Anglais (avancé C1 - écrit & oral)
- Espagnol (courant)

## Formation

### MBA Expert Marketing Digital

Sept. 2025 – Sept. 2027 • MyDigitalSchool, Bordeaux

Formation en marketing digital avec compétences en gestion administrative, relation client et suivi de dossiers. Projets : gestion de bases de données clients, suivi et traitement de réclamations, établissement de devis, facturation et coordination avec les équipes. Maîtrise des outils de gestion et de la suite Office.

### 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

Support client et gestion opérationnelle : traitement d'un volume important de demandes clients avec réactivité et professionnalisme. Diagnostic et résolution de problèmes variés (techniques, logistiques, administratifs) avec une approche méthodique et empathique. Accompagnement personnalisé des clients dans leurs projets : conseil, formation et suivi régulier pour garantir leur satisfaction. Documentation complète des interventions et mise à jour systématique des dossiers. Gestion technique : installation et configuration d'équipements, préparation de matériel et coordination logistique. Rigueur dans le respect des procédures et capacité à gérer les priorités efficacement dans un environnement dynamique.

### Catawiki - Bilingual Customer Service Representative

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

Support client de niveau 1 : gestion d'un volume important d'appels et de tickets pour une base de 3 000+ utilisateurs dans un environnement digital. Diagnostic et résolution d'incidents de niveau 1 : problèmes techniques, dysfonctionnements, configuration et aide à l'utilisation de la plateforme. Accompagnement des utilisateurs avec pédagogie et professionnalisme, en assurant un suivi proactif et régulier des demandes. Escalade des incidents complexes vers les équipes techniques de niveau 2/3 après diagnostic initial. Documentation systématique des interventions dans la base de connaissances et mise à jour des tickets. Rigueur dans la gestion de suivi : rappels, mise à jour des dossiers et communication proactive pour garantir la satisfaction client à chaque interaction. Collaboration étroite avec les équipes techniques pour optimiser les processus et améliorer la qualité du service.

### Christie's - Bids Office Assistant

Paris • Avr. 2015 - Déc. 2015

Gestion administrative : coordination de la préparation de 15 ventes aux enchères, de la réception des œuvres à leur mise en catalogue. Ouverture, clôture et archivage des dossiers, mise à jour des éléments administratifs et intégration dans les systèmes de gestion. Relation client : gestion de la relation client (collecteurs et vendeurs), suivi régulier, traitement des réclamations et coordination avec les différents interlocuteurs. Gestion opérationnelle : réalisation de plannings d'intervention, gestion des modifications remontées par les planificateurs et suivi des dossiers. Collaboration avec les équipes pour améliorer les processus et garantir la fluidité des opérations.

## 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