

# Etienne Gaumery

Administrateur des ventes H/F – VeraCash

Bordeaux • Nouvelle-Aquitaine • CDD temps plein • Présentiel

📞 +33 6 20 56 82 57

✉ gaumery@hotmail.com



## 👤 Profil

Administrateur des ventes orienté service client, je souhaite rejoindre VeraCash pour accompagner les utilisateurs dans la découverte et l'utilisation d'un compte en ligne adossé à des métaux précieux. J'ai une solide expérience du traitement de demandes clients sur plusieurs canaux (téléphone, mail, messagerie) et de l'accompagnement pas à pas dans l'usage de services numériques.

À l'aise avec les chiffres et la saisie, je sais identifier, analyser et reformuler les besoins, puis y répondre de manière claire, pédagogique et sécurisante. Je maîtrise le français à l'écrit comme à l'oral, je parle anglais couramment et je suis à l'aise avec les outils Google (Gmail, Sheets, Docs) et les CRM ; je peux monter rapidement en compétences sur HubSpot.

Curieux, proactif et rigoureux, j'aime être le contact privilégié des clients, suivre les dossiers jusqu'à leur résolution et remonter les informations utiles à l'équipe. Je recherche un environnement à taille humaine, engagé et innovant, où je peux contribuer au développement d'une offre autour des moyens de paiement et de l'investissement en métaux précieux.

## 💻 Compétences clés

### Relation client & support multi-canaux

- Traitement des demandes clients par téléphone, mail et messagerie
- Présentation du service à de nouveaux clients
- Accompagnement à la prise en main d'une plateforme en ligne
- Gestion des priorités et suivi des dossiers jusqu'à résolution

### Communication écrite & orale

- Maîtrise du français à l'écrit comme à l'oral
- Anglais courant (échanges clients et outils internationaux)
- Réponses claires, pédagogiques et rassurantes
- Capacité à vulgariser des notions financières et numériques

### Saisie, chiffres & suivi administratif des ventes

- Aisance avec les chiffres et opérations de base
- Saisie rigoureuse de données et mises à jour de comptes
- Contrôle et cohérence des informations clients

### Outils & environnement numérique

- Suite Google (Gmail, Sheets, Docs)
- Outils CRM (connaissance de HubSpot en cours d'acquisition)
- Plateformes en ligne et moyens de paiement

### Qualités personnelles

- Sens du service client et écoute
- Curiosité et goût pour les environnements innovants
- Esprit d'équipe et entraide
- Rigueur, fiabilité et proactivité

## ◊ Formation

### MBA Expert Marketing Digital

Sept. 2025 - Sept. 2027 • MyDigitalSchool, Bordeaux (en cours)

Spécialisation en marketing et communication digitale : stratégie, parcours client, création de contenus, analyse de données et gestion de projet. Développement d'une forte sensibilité au besoin client, à la mise en valeur de l'offre et à l'expérience utilisateur.

### 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. Méthodes agiles, travail en équipe, rigueur et souci du détail, transférables à la gestion de projets clients et au suivi de dossiers.

### MBA International Business of Art

2011 - 2013 • ICART, Paris

## ♫ Expériences professionnelles

### Galerie Joséphine - Fondateur

Bordeaux • Mai 2019 - Aujourd'hui

Création et développement d'une galerie d'art : accueil des visiteurs, conseil personnalisé et vente d'œuvres.

Accompagnement des clients dans la définition de leur projet (budget, dimensions, style), gestion des devis et suivi des commandes. Mise en place de la communication (réseaux sociaux, newsletters) et organisation d'évènements, avec une attention particulière portée à la présentation, à l'agencement de l'espace et à l'expérience client.

### Catawiki - Customer Service Representative bilingue

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

Gestion d'un portefeuille de plus de 3 000 clients internationaux (téléphone, email) dans un environnement dynamique. Prise en charge complète des demandes : écoute, reformulation, résolution de problèmes et suivi des dossiers. Respect des objectifs de qualité de service et de délais, développement d'une forte aisance relationnelle, d'un sens de l'écoute et d'une communication claire, utiles pour la vente, la négociation de devis et le suivi de projets clients.

### Christie's - Bids Office Assistant

Paris • Avr. 2015 - Déc. 2015

Coordination d'une quinzaine de ventes aux enchères haut de gamme : préparation des dossiers, suivi des clients et assistance aux enchérisseurs (téléphone, en salle, en ligne). Garantie d'une information claire, d'un accueil irréprochable et d'une expérience client premium, en lien avec les équipes commerciales et marketing. Sens du détail, rigueur et gestion de plusieurs demandes simultanées.

## 🌐 Langues

🇫🇷 Français (Natif)    🇬🇧 Anglais (Avancé, C1)    🇪🇸 Espagnol (Notions)

## ♥ Centres d'intérêt

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

⚡ Bénévolat : Change Now, maraudes alimentaires

⊕ Voyages : découvertes et rencontres

🎨 Art & expositions : galeries et musées

🕒 Sports : trail, surf, golf, tennis