

# Etienne Gaumery

Chargé des relations avec les publics H/F –

Candidature Banque de France

Bordeaux • CDD 10 à 12 mois • Disponible dès que possible

📞 +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 relations avec les publics et accueil client. De Catawiki à Christie's, j'ai assuré un accueil de qualité, physique et téléphonique, à tous les publics, instruit des demandes reçues via différents canaux (guichet, courrier, mail, téléphone, CRM), géré des dossiers et assuré le suivi administratif.

Mon approche allie aisance relationnelle et rigueur : aisance dans la communication orale et écrite, je sais assurer un accueil de qualité, physique ou téléphonique, à tous les publics, informer les publics sur les opérations et pratiques bancaires, et renseigner les usagers sur les procédures et l'état d'avancement de leur dossier. Rigueur et fiabilité, je sais instruire des demandes reçues via les différents canaux (guichet, courrier, mail, téléphone, CRM), enregistrer et traiter des dossiers, gérer les fichiers d'incidents de paiement et assurer le suivi administratif. Autonome dans les démarches à réaliser (en interne et en externe), je sais accueillir, informer et orienter les particuliers qui s'adressent à la Banque de France au guichet, au téléphone ou par écrit, au titre des services publics qu'elle assure vis-à-vis des particuliers. Esprit d'équipe et capacité à travailler en collaboration, je sais gérer les relations avec les entreprises et assurer la qualité du service public au plus proche des usagers.

Je souhaite rejoindre la Banque de France pour assurer un accueil de qualité et contribuer aux missions de service public, notamment le traitement des dossiers de surendettement et les relations avec les entreprises. Intéressé par les contacts et convaincu par votre mission d'assurer les services à l'économie et aux particuliers, je suis prêt à m'investir dans ces missions de service public au plus proche des usagers. Capable d'acquérir rapidement les connaissances légales et réglementaires du domaine bancaire lié aux particuliers (fichiers, droit au compte, procédure de surendettement) et les techniques d'accueil, de gestion et de prise de rendez-vous, je suis disponible dès que possible pour démarrer ce CDD de 10 à 12 mois à Bordeaux.

## 💻 Compétences clés

### Accueil & relations avec les publics

Accueil de qualité, physique ou téléphonique, à tous les publics

Information publics sur opérations & pratiques bancaires

Accueil, information & orientation particuliers (guichet, téléphone, écrit)

Aisance dans communication orale & écrite

### Instruction des demandes & gestion dossiers

Instruction demandes reçues via différents canaux (guichet, courrier, mail, téléphone, CRM)

Enregistrement dossiers de surendettement reçus

Renseignement débiteurs sur procédure surendettement & état d'avancement dossier

Traitement dossiers de surendettement & gestion fichiers d'incidents de paiement

## Connaissances légales & réglementaires

Capacité acquérir connaissances légales & réglementaires domaine bancaire particuliers

Connaissance ou capacité acquérir : fichiers, droit au compte, procédure surendettement

Connaissance ou aptitude acquérir techniques accueil, gestion & prise de rendez-vous

Assurance qualité service public au plus proche des usagers

## Relations avec les entreprises

Gestion relations avec entreprises

Accueil, information & orientation entreprises

Instruction demandes entreprises via différents canaux

Suivi & traitement dossiers entreprises

## Savoir-être & compétences relationnelles

Aisance dans communication orale & écrite

Esprit d'équipe & collaboration

Rigueur, fiabilité & autonomie dans démarches (interne & externe)

Intéressé par contacts & investissement missions service public

## Gestion administrative & suivi

Gestion dossiers & suivi administratif

Tenue fichiers d'incidents de paiement

Gestion CRM & suivi demandes via différents canaux

Rigueur dans analyse & tenue des dossiers

## Outils & compétences techniques

Maîtrise CRM & gestion bases de données

Pack Office (Word, Excel, PowerPoint, Outlook)

Gestion courrier, mail & téléphone

Autonomie & capacité acquérir nouvelles connaissances rapidement

## 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

Bordeaux - Relations avec les publics & gestion dossiers

Mai 2019 - Aujourd'hui

Accueil & relations avec les publics : accueil de qualité, physique et téléphonique, à tous les publics, information des publics sur les opérations et pratiques, aisance dans la communication orale et écrite, adaptation de la communication pour différents publics • Instruction & gestion dossiers : instruction des demandes reçues via différents canaux (guichet, courrier, mail, téléphone, CRM), gestion de dossiers et suivi administratif, rigueur dans l'analyse et la tenue des dossiers, gestion de bases de données clients • Relations avec les entreprises : gestion des relations avec les entreprises, accueil, information et orientation des entreprises, suivi et traitement des dossiers entreprises • Autonomie & rigueur : autonomie dans les démarches à réaliser (en interne et en externe), rigueur et fiabilité, gestion complète de projets, coordination d'équipe et prestataires.

### Catawiki - Bilingual Customer Service Representative

Juil. 2016 - Jan. 2018

#### The Randstad, Netherlands - Accueil & instruction dossiers

Accueil & relations avec les publics : supervision de la relation client pour 3 000+ utilisateurs avec un taux de satisfaction >90%, accueil de qualité, physique et téléphonique, à tous les publics, aisance dans la communication orale et écrite, adaptation de la communication pour différents publics à l'international • Instruction & gestion dossiers : instruction des demandes reçues via différents canaux (courrier, mail, téléphone, CRM), gestion de dossiers et suivi administratif, implémentation d'un système CRM pour suivre les transactions, rigueur dans l'analyse et la tenue des dossiers • Savoir-être : esprit d'équipe et collaboration, rigueur et fiabilité, autonomie dans les démarches à réaliser (en interne et en externe), capacité à acquérir rapidement de nouvelles connaissances.

### Christie's - Bids Office Assistant

Avr. 2015 - Déc. 2015

#### Paris - Accueil & gestion dossiers

Accueil & relations avec les publics : accueil de qualité, physique et téléphonique, à tous les publics (collecteurs et vendeurs), information des publics sur les opérations et pratiques, aisance dans la communication orale et écrite, adaptation de la communication pour différents publics • Instruction & gestion dossiers : instruction des demandes reçues via différents canaux (courrier, mail, téléphone, CRM), coordination de la préparation de 15 ventes aux enchères, de la réception des œuvres à leur mise en catalogue, gestion de dossiers et suivi administratif, amélioration de la communication client en optimisant la base CRM (+2 000 contacts gérés) • Relations avec les entreprises : gestion des relations avec les entreprises, accueil, information et orientation des entreprises, suivi et traitement des dossiers entreprises • Savoir-être : esprit d'équipe et collaboration, rigueur et fiabilité, autonomie dans les démarches à réaliser, capacité à acquérir rapidement de nouvelles connaissances.

## 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
-  **Sports** : trail, surf, planche à voile, golf, tennis, padel