

Etienne Gaumery

Chargé de Relation Client — CDI

Boulogne-Billancourt — Télétravail occasionnel

☎ +33 6 20 56 82 57 ✉ gaumery@hotmail.com



👤 À propos

Orienté relation client et développement commercial, je maîtrise la prospection téléphonique (cold-calling), la qualification des besoins et la prise de rendez-vous pour les commerciaux. À l'aise au téléphone comme par email, je sais transformer un premier contact en opportunité et instaurer une relation de confiance durable.

Je gère l'accueil et l'accompagnement multi-canal, le suivi rigoureux dans le CRM, la planification des rendez-vous et la fidélisation (relances, offres sur-mesure). Mon expérience en B2B et en service client m'amène à proposer des solutions claires, à lever les objections et à remonter les retours clients pour l'amélioration continue.

Pour CHEF CHEFFE ! : prospection sortante, qualification d'événements, prise de RDV, conseil (menus, logistique), excellence de service et feedback structuré aux équipes pour optimiser l'expérience.

💻 Compétences clés

Relation client & Prospection

Cold-calling & appels sortants Qualification des besoins Prise de rendez-vous commerciaux
Accueil appels & emails Fidélisation & relances Gestion objections & conseil

Organisation & CRM

CRM (HubSpot / Pipedrive) Planification de RDV Suivi pipeline & reporting Priorisation & rigueur
Excellence de service Amélioration continue

Outils & Communication

Emailing & scripts d'appel Suites Google & Microsoft LinkedIn professionnel Notions d'analytics

Langues & Qualités

Français (natif) Anglais (B2) Autonomie Rigueur Communication Esprit d'équipe Créativité

📌 Formation

MBA Expert Marketing Digital

Sep 2025 – Sep 2027 • MyDigitalSchool, Bordeaux

Stratégie marketing digital, CRM & automation, Data analytics (GA4, Looker Studio), SEO/SEA, Marketing automation & IA générative

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 & Directeur

Mai 2019 – Oct. 2025

Bordeaux & Paris — Relation client B2B & prospection

Cold-calling et appels sortants • qualification des besoins • prise de RDV pour commerciaux • suivi CRM et relances • fidélisation portefeuilles clients • coordination avec production/logistique • sens du service et amélioration continue.

Catawiki — Customer Service Representative

Juil. 2016 – Jan. 2018

Remote — Accueil, accompagnement & fidélisation

Accueil appels/emails • résolution de problématiques • gestion d'objections • opportunités d'upsell/cross-sell • suivi de satisfaction et qualité • remontées structurées au produit pour améliorer l'expérience.

Christie's — Bids Office Assistant

Avr. 2015 – Déc. 2015

Paris — Accueil haut de gamme & coordination

Accueil premium acheteurs/vendeurs • information claire et conseil • coordination d'inscriptions et d'enchères • travail en équipe sur 15 ventes • standards de service élevés et rigueur opérationnelle.

🌐 Langues

🇫🇷 Français (Natif) 🇬🇧 Anglais (Courant) 🇪🇸 Espagnol (Intermédiaire)

💖 Centres d'intérêt

🧠 **Design & UX/UI** : conception d'interfaces, maquettes, expérience utilisateur, nouvelles technologies

📷 **Création numérique** : visuels, vidéos, supports de communication, sites web

💚 **Bénévolat** : Change Now, maraudes alimentaires

🏊 **Sports** : randonnée, trail, surf, golf