

# Etienne Gaumery

Animateur Relation Clientèle H/F – Candidature MACSF

Bordeaux • Mobilité Bruges & déplacements CRC • Disponible immédiatement pour un CDI

☎ +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 animation d'équipe et formation de collaborateurs. De Catawiki à la Galerie Joséphine, j'ai formé des équipes, conçu des modules de formation, animé des ateliers et accompagné la montée en compétence des collaborateurs sur des centres de relation client.

Mon approche allie pédagogie et expertise technique : je sais former en formation descendante ou sur poste de travail, pratiquer la double écoute, réaliser du coaching commercial et conduire des entretiens professionnels. Force de proposition, je sais apprécier les situations, prendre les décisions adéquates et apporter une expertise technique en reprenant les appels ou dossiers complexes. Mon aisance à l'oral et ma capacité à animer des ateliers de vente me permettent de transmettre efficacement les bonnes pratiques.

Je souhaite rejoindre MACSF pour mettre mon expérience en animation d'équipe au service de la montée en compétence des collaborateurs sur votre centre de relation client à Bordeaux. Curieux et motivé pour développer mes connaissances des produits d'assurance IARD, Vie et Financement, je suis prêt à contribuer activement à l'amélioration continue de la qualité de service et à partager les bonnes pratiques avec les autres Animateurs Relations Clientèles.

## 💻 Compétences clés

### Formation & montée en compétence

Formation descendante & sur poste de travail

Double écoute & coaching commercial

Conception modules de formation

Animation ateliers de vente

### Accompagnement & entretiens

Entretiens professionnels annuels

Points d'activités périodiques

Évaluation compétences & développement professionnel

Gestion de carrière & intégration

### Expertise technique & conseil

Référent technique & force de conseil

Reprise appels & dossiers complexes

Analyse & remontée forces & axes de développement

Partage bonnes pratiques inter équipes

### Compétences relationnelles

Aisance à l'oral & animation

Force de proposition & prise de décision

Travail d'équipe & collaboration

## ◇ 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 & Directeur

Mai 2019 - Aujourd'hui

Bordeaux & Paris - Animation équipe & formation

Animation d'équipe et formation de collaborateurs : formation descendante et sur poste de travail, double écoute, coaching commercial et accompagnement de la montée en compétence • Conception de modules de formation et animation d'ateliers pour transmettre les bonnes pratiques et améliorer les performances • Entretiens professionnels et points d'activités périodiques : suivi d'activité, évaluation des compétences, développement professionnel et gestion de carrière • Expertise technique : référent technique, force de conseil, reprise d'appels et dossiers complexes, analyse et remontée des forces et axes de développement.

### Catawiki - Customer Service Representative

Juil. 2016 - Jan. 2018

Remote - Animation relation client & formation équipe

Animation d'équipe sur un centre de relation client : formation de vendeurs premium, conception de modules de formation, animation d'ateliers de vente et coaching commercial • Accompagnement personnalisé : entretiens professionnels réguliers, points d'activités, évaluation des compétences et développement professionnel pour optimiser les performances • Expertise technique : référent technique pour reprendre les appels et dossiers complexes, force de conseil et de propositions, analyse des forces et axes de développement • Partage de bonnes pratiques : participation aux réunions inter équipes, remontée d'informations et collaboration avec le management pour améliorer la qualité de service.

### Christie's - Bids Office Assistant

Avr. 2015 - Déc. 2015

Paris - Animation & formation centre relation client

Animation et formation sur un centre de relation client : formation descendante, formation sur poste de travail, double écoute et coaching commercial pour accompagner la montée en compétence • Animation d'ateliers de vente et conception de modules de formation pour transmettre les bonnes pratiques commerciales • Entretiens professionnels et points d'activités : suivi d'activité, évaluation des compétences, développement professionnel et intégration de nouveaux arrivants • Expertise technique et force de proposition : reprise d'appels complexes, analyse des situations, prise de décisions adéquates et remontée des axes d'amélioration pour assurer une qualité de service irréprochable.

## 🌐 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