

# Etienne Gaumery



Customer Service Manager Intern

+33 6 20 56 82 57

Bordeaux (33) • Alternance/Stage 1 an • MBA Marketing Digital [gaumery@hotmail.com](mailto:gaumery@hotmail.com)  
• SmartWorkout

Bordeaux, France

Service client, e-commerce, support technique — empathie,  
efficacité, autonomie

## À propos

Étudiant en **MBA Marketing Digital**, je candidate pour un **stage/alternance Customer Service Manager** chez **SmartWorkout** pour développer mes compétences en **service client** et **e-commerce** dans l'univers du sport.

**Expérience en support client** (Catawiki, Christie's) et **compétences numériques** (e-commerce, outils CRM). **Rigoureux, autonome** et avec un **sens de l'empathie**, j'aime résoudre les problèmes clients avec efficacité.

**Motivé pour apprendre** les plateformes e-commerce (Shopify, Amazon) et outils de support (Gorgias). Mon objectif : contribuer à l'**expérience client exceptionnelle** de SmartWorkout.

## Compétences clés

### Service client & support

Support client FR/EN   Gestion litiges   Suivi livraisons   Empathie client

### E-commerce & outils

Shopify   Amazon   Gorgias   CRM

### Qualités & organisation

Rigueur   Autonomie   Apprentissage   Efficacité

## Formation

### MBA Expert Marketing Digital

2025-2027

MyDigitalSchool Bordeaux - En cours

Stratégie marketing digital, Data marketing, SEO/SEA, Marketing automation, IA générative

### Le Wagon - Full Stack Development

Jan-Mar 2024

Bootcamp intensif - Bordeaux

HTML, CSS, JavaScript, Ruby on Rails, PostgreSQL, Figma, Git/GitHub, Heroku

### MBA Commerce International

2011-2013

ICART Paris

Commerce international, Vente internationale, Management

## ✍ Expériences professionnelles

### Galerie Joséphine

Mai 2019 - Présent

#### Fondateur — Service client & e-commerce

- Service client et gestion des retours pour projets culturels
- Communication client et suivi des livraisons en e-commerce
- Résolution de problèmes et satisfaction client en environnement startup

### Catawiki

Juil 2016 - Jan 2018

#### Customer Service Representative — Support client international

- Support client multilingue FR/EN et gestion des litiges internationaux
- Résolution de problèmes et satisfaction client en environnement tech

### Projets académiques (sélection)

2024-2025

- Audit marketing digital (cabinet immobilier) — SEO/SEA, concurrence locale, recommandations
- Refonte application/UX (station de ski) — parcours utilisateurs, amélioration expérience client
- Landing pages & dashboards — conception de pages orientées conversion et tableaux de bord GA4/Looker Studio

## 🌐 Langues & outils

### France

(C2)

Natif

### Anglais

(C2)

Bilingue — contexte international

### Analytics & Data

Google Analytics 4 Looker Studio Google Tag Manager

### Marketing Digital

SEO/SEA Social Ads (Meta, Google) Marketing Automation Email Marketing

### Développement & Design

HTML/CSS/JavaScript Ruby on Rails PostgreSQL Figma Git/GitHub

### Outils & Plateformes

Zendesk Notion Slack Trello

### IA & Innovation

IA générative Automatisation

## ▣ Certifications & Tech Stack

Certifications : Le Wagon (Dev web), MBA Marketing Digital (en cours)

GA4 Looker Studio GTM SEO/SEA Emailing Figma HTML/CSS/JS Rails

## ◦ Intérêts professionnels

- Service client, e-commerce, satisfaction client
- Support technique, résolution de problèmes, autonomie
- Sport & fitness, innovation technologique

## ▢ Centres d'intérêt

- ↳ Sport & fitness, e-commerce, innovation technologique
- ♡ Contenu digital, réseaux sociaux, image & vidéo courte
- ▢ Cinéma, photographie, culture artistique