

Etienne Gaumery

Customer Support Representative – Candidature
OVHcloud

Support client cloud • Bordeaux / Roubaix • FR/EN bilingue

📞 +33 6 20 56 82 57

✉ gaumery@hotmail.com

🌐 github.com/Sooruz85



👤 À propos

Curieux et passionné par la transformation digitale, je relie marketing, data et créativité pour faire grandir les projets. Après un parcours dans le marché de l'art (Christie's Paris, Catawiki Amsterdam), j'accompagne aujourd'hui les clients de ma galerie bordelaise et je pilote des stratégies digitales data-driven.

Étudiant en MBA Marketing Digital à MyDigitalSchool Bordeaux (rythme fixe 1 semaine de cours / 2 semaines en entreprise, rentrée 2025), je recherche une alternance longue pour rejoindre une équipe support/CRM ambitieuse comme OVHcloud et mettre le digital au service de la satisfaction client.

Mes missions couvrent la relation client bilingue (FR/EN), la mise en place de CRM, la création de contenus SEO/SEA, l'automatisation (Make, Supabase) et l'analyse de données (Looker Studio, GA4). J'aime structurer les process, documenter les bonnes pratiques et partager les insights qui améliorent l'expérience utilisateur.

Formé au développement web (Le Wagon), je collabore facilement avec les équipes tech et marketing pour concevoir landing pages, audits digitaux et prototypes d'applications. Mon objectif : proposer un support client fiable, pédagogique et orienté growth tout en contribuant aux projets d'innovation et de durabilité.

💻 Compétences clés

Support client & qualité de service

Gestion tickets & suivi SLA Scripts multicanaux (tel, mail, chat) Analyse cause racine & capitalisation

Relation client francophone & anglophone

FR natif • EN B2 écrit/oral Communication pédagogique & empathique Coaching clients & documentation

CRM, data & automation

Implémentation & optimisation CRM Automation (Make, Supabase, Zapier)

Analytics GA4, Looker Studio, reporting

Expérience client & facturation

Conseil client BtoC & SAV Scripts réponses & FAQ Suivi factures & moyens de paiement

Soft skills

◊ 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 • rythme alterné (1 semaine dédiée à la formation / 2 semaines en mission)

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 - Direction marketing & relation client

Création d'une galerie dédiée aux peintres voyageurs, plus de 50 œuvres vendues à l'international (Europe, Asie, Pacifique) • Déploiement d'un site, campagnes SEO/Newsletters et contenus sociaux (+35 % de trafic organique en 6 mois) • Gestion complète des ventes : relation client haut de gamme, logistique internationale, partenariats marchands et suivi administratif.

Catawiki - Customer Service Representative

Juil. 2016 - Jan. 2018

Remote - Support clients & communication marketplace

Pilotage de la relation client pour 3 000+ utilisateurs (acheteurs, collectionneurs) avec un taux de satisfaction > 90 % • Implémentation et optimisation d'un CRM pour suivre transactions, relances et fidélisation • Collaboration avec l'équipe produit/tech pour faire évoluer l'UX, documenter les cas récurrents et fluidifier les parcours digitaux.

Christie's - Bids Office Assistant

Avr. 2015 - Déc. 2015

Paris - Coordination ventes aux enchères

Préparation et coordination de 15 ventes art moderne & contemporain : catalogage, briefs collectionneurs, suivi logistique • Optimisation de la base CRM (+2 000 contacts) et diffusion de supports commerciaux pour renforcer participation online • Interface quotidienne avec acheteurs/vendeurs internationaux, équipes marketing, opérations et commissaires-priseurs.

🌐 Langues

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

♥ Centres d'intérêt

🕒 Veille culturelle : politiques publiques, dynamiques territoriales, initiatives artistiques

📷 Photo & vidéo : formats courts outdoor, storytelling visuel, montage agile

🔗 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