

Etienne Gaumery

Manager Relation Clients Assurances IARD –
Candidature BPCE Assurances

Bordeaux • Mobilité Mérignac • 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 management relation client et encadrement d'équipes. De Catawiki à la Galerie Joséphine, j'ai animé des collectifs, accompagné des collaborateurs dans leur développement professionnel et veillé à l'atteinte d'objectifs de performance tout en cultivant un climat social bienveillant.

Mon leadership allie exigence et empathie : je sais insuffler une dynamique collective, éléver le niveau d'exigence et susciter l'engagement tout en pratiquant un management bienveillant. J'ai appris à réaliser des entretiens individuels, évaluer les compétences, valoriser les performances et accompagner le développement professionnel. Mon sens du résultat et du service client, allié à ma pédagogie, me permet d'être acteur du changement avec force de conviction.

Je souhaite rejoindre BPCE Assurances pour mettre mon expérience en management relation client au service de l'encadrement des collaborateurs dédiés à la gestion des activités de service après-vente sur les contrats d'assurance IARD. Convaincu par votre approche du management hybride et par l'importance de la fidélisation client, je suis prêt à contribuer activement à la croissance de la Direction Développement et Expérience Client.

💻 Compétences clés

Leadership & management d'équipe

Animation & dynamique collective Encadrement collaborateurs & élévation niveau d'exigence

Management hybride (bienveillance & exigence) Sens du résultat au service du collectif

Accompagnement & développement professionnel

Entretiens individuels (suivi activité, développement) Évaluation compétences & intégration nouveaux arrivants

Valorisation performances & détection potentiels Gestion situations individuelles/collectives avec RH

Relation client & excellence opérationnelle

Service après-vente & gestion contrats assurance Fidélisation client & création de valeur

Performance & excellence opérationnelle Planification activité & remontée données opérationnelles

Soft skills & valeurs

Empathie & bienveillance Pédagogie & force de conviction Acteur du changement

❖ 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 - Management & relation client

Management d'une activité en autonomie : animation d'un collectif de prestataires, encadrement et accompagnement dans le développement professionnel • Relation client : gestion de 80 clients particuliers et professionnels, service après-vente, fidélisation et création de valeur • Performance et excellence opérationnelle : mise en œuvre d'actions pour atteindre les objectifs, planification de l'activité et remontée de données opérationnelles • Leadership alliant exigence et bienveillance : élévation du niveau d'exigence, valorisation des performances et gestion des situations avec pédagogie et force de conviction.

Catawiki - Customer Service Representative

Juil. 2016 - Jan. 2018

Remote - Management relation client & encadrement équipe

Management relation client sur une plateforme internationale : encadrement d'un portefeuille de vendeurs premium, accompagnement personnalisé et priorisé pour développer leurs compétences • Entretiens individuels réguliers : suivi d'activité, évaluation du niveau de compétences, appréciation de la performance et développement professionnel • Excellence opérationnelle : mise en œuvre d'actions pour améliorer la qualité du service, coordination d'améliorations transversales et veille au respect des consignes avec bienveillance et exigence • Sens du résultat au service du collectif : analyse de KPI, identification d'insights business et propositions d'amélioration pour optimiser les performances individuelles et collectives.

Christie's - Bids Office Assistant

Avr. 2015 - Déc. 2015

Paris - Management relation client B2B & accompagnement

Management relation client B2B : encadrement de clients grands comptes lors de 15 ventes, accompagnement dans leur développement et garantie d'une expérience utilisateur fluide • Accompagnement professionnel : intégration de nouveaux arrivants, évaluation des compétences, valorisation des performances et détection des potentiels • Collaboration transversale : management transversal avec équipes internes (CRM, juridique, IT) pour proposer des solutions, améliorer les outils et gérer les situations individuelles/collectives • Acteur du changement : pédagogie et force de conviction pour insuffler une dynamique collective et éléver le niveau d'exigence tout en cultivant un climat social bienveillant.

🌐 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