



## Thibault Gleize

30 ans

Permis B

+33 (0)6 58 89 41 53

[tibo.gleize@gmail.com](mailto:tibo.gleize@gmail.com)

Longnes, Île-de-France, 78980, France

### Manager d'équipe & Intégrateur Web Frontend

Responsable d'équipe avec plus de 4 ans d'expérience dans la gestion opérationnelle d'équipes multiculturelles au sein de centre de relation client à fort volume. Spécialisé dans l'analyse des besoins clients, la gestion de la qualité et l'amélioration continue, j'ai contribué à renforcer la satisfaction utilisateur tout en optimisant les performances des équipes.

Formé récemment au développement web (HTML, CSS, JavaScript, React), je souhaite associer mes compétences techniques et managériales pour piloter efficacement des projets à la croisée du service client et de l'innovation digitale. Mon objectif : accompagner les équipes dans leur performance, structurer les process et garantir une expérience client de haut niveau.

#### Compétences Clés

- Leadership opérationnel et gestion d'équipe
- Analyse des besoins clients et amélioration continue
- Forte orientation qualité dans la gestion des processus
- Résolution proactive de problèmes et gestion de crises
- Communication, collaboration et gestion des plannings
- Orientation service client et excellence opérationnelle

#### Compétences Techniques

- Gestion des systèmes CRM : Siebel, Salesforce
- Développement web : HTML, CSS, JavaScript, React, Redux
- Pack Office Microsoft 365
- Gestion des systèmes d'exploitation : Windows et Mac.
- Système de planning : NICE, Teleopti

### Experience

#### Manager d'équipe – Téléperformance Grèce (Projet Canon Fr B2C)

Octobre 2020 - Novembre 2024

- Gérer une équipe de plus de 25 agents multiculturels dans un projet technique à fort volume, en assurant une coordination efficace en français et en anglais.
- Assurer une communication transparente dans l'équipe favorisant une collaboration efficace.
- Fournir des feedback et coaching individuel pour améliorer les compétences des agents.
- Effectuer et analyser les rapports de KPI pour identifier les axes d'amélioration des agents afin d'augmenter la satisfaction client.
- Présentation des résultats de l'équipe à la direction.
- Mettre en place des programmes de formation dans le cadre de l'amélioration continue et la gestion des nouveaux arrivants.
- Résolution des plaintes et litiges (intra-équipe et auprès des usagers).
- Introduction d'outils axés sur l'automatisation des processus réduisant les erreurs opérationnelles et facilitant les tâches.

#### Chargé de qualité & Analyste senior – Téléperformance Grèce (Canon Fr B2C)

Octobre 2019 - Octobre 2020

- Évaluation des appels et des e-mails en respectant les normes de qualité internes et les exigences Canon.
- Élaboration de critères d'évaluation et d'indicateurs propres au projet pour assurer la cohérence des analyses.
- Utilisation de tableaux Excel pour examiner les indicateurs clés de performance (CSAT, NPS, AHT, taux de conformité).
- Signalement et remontée des non-conformités et des écarts récurrents au management et aux agents concernés pour des actions correctives.
- Organisation de sessions de calibration en collaboration avec le département de qualité et le département de management.
- Produire des rapports hebdomadaires et mensuels pour renforcer les résultats de qualité.

### **Agent technique & commercial – Téléperformance Grèce (Canon Fr B2C)**

Janvier 2018 - Octobre 2019

- Gestion bilingue (français/anglais) des demandes clients, offrant une assistance technique et commerciale de haut niveau pour une gamme étendue de produits Canon (imprimantes, appareils photo, scanners, etc.).
- Analyse et résolution de problèmes complexes et des litiges à distance via téléphone, email et chat, en garantissant une prise en charge rapide et efficace pour optimiser la satisfaction client.
- Conseil personnalisé en accompagnant les clients dans le choix des meilleures produits/solutions Canon adaptées à leurs besoins, tout en valorisant les produits et services.
- Renforcement de la fidélité client grâce à une écoute active, un suivi proactif et une approche pédagogique, garantissant une expérience client optimale et durable.

#### **Formation complémentaire :**

- Formation sur la protection des données client en liaison avec la loi RGPD.
- Formation ceinture jaune lean six Sigma.

## **Education**

### **Formation Développeur Web (Bac+2 – Niveau 5) – OpenClassrooms**

Juin 2024 – mai 2025

Compétences : HTML, CSS, JavaScript, React, Redux

### **Niveau baccalauréat économique et social**

Juin 2017

Lycée Condorcet – Limay

## **Langues**

- Français – Maternelle
- Anglais – Niveau C1
- Espagnol - A2
- Grec – A2

## **Centre d'intérêt**

- Programmation
- Fitness et boxe
- Sociologie et Psychologie