

Coordonnées

Email

delph.moutoussamy@gmail.com

Adresse

37 rue Victor Basch, 92120
Montrouge

Téléphone

06 14 42 14 42

Compétences

- Management et pilotage d'équipes
- Gestion du changement
- Gestion de projet
- Technologies centre d'appels
- Stratégies CRM
- Process et méthodes

Delphine Moutoussamy

Responsable Support & Service Clients / Responsable des Opérations
20 années dans le management de services client multi-secteurs
(télécommunications, nouvelles technologies, monétique, médical)
15 années dans la gestion de Systèmes de Management de la Qualité
au niveau international



Expérience

**Smiths Medical,
fournisseur mondial leader
de technologies et
dispositifs médicaux**
Rungis
Actuellement

● Responsable Service Clients France-Benelux

- Management des équipes d'une trentaine d'assistants commerciaux et de 3 managers
- Pilotage des différentes activités du service clients (réponses aux appels d'offres, suivi des commandes dans le respect des conditions commerciales, management des comptes clients, gestion des litiges, etc) et suivi budgétaire
- Pilotage global de l'ensemble des opérations en liaison avec les différents services du groupe (production, logistique, marketing, comptabilité, affaires réglementaires) et les différentes Business Units
- Définition et contrôle des tableaux de bord du service (facturation, réclamations, lancements et fins de vie des produits, traçabilité, etc...)
- Participation à la définition et à la mise en place de nouveaux process et outils (Oracle Service Cloud, etc)
- Membre du Comité de Direction
- Réalisation majeure : augmentation de la productivité des équipes de 11%

**Ingenico, leader mondial
des solutions de paiement
intégrées**
Paris 15ème
Novembre-2016
Décembre-2017

● Responsable Pôle Relation Client Premium

- Management des équipes du Pôle composé de 12 Responsables Relation Client
- Définition et pilotage des KPIs de l'activité Relation Client Retail (enquêtes de satisfaction client, comités de suivi et de pilotage, météo des comptes, ...)
- Optimisation des processus de Customer Care (traitement des demandes clients et gestion des incidents, définition des contrats de service, management des réclamations, kit support aux Comités de Pilotage, etc)
- Responsable de l'Expérience Client (mise en œuvre opérationnelle des plans de développement de la connaissance et de la compréhension des clients dans l'entreprise, diffusion de la culture du client en interne, valorisation du capital clients via des actions ciblées de fidélisation/rétention et amélioration de la satisfaction clients)
- Participation aux Comités de Direction (revues de performance bi-annuelles, élaboration et suivi des plans d'actions stratégiques, suivi budgétaire, etc)
- Conduite de projets en lien avec les activités de

**BravoSolution France,
cabinet de Conseil et
Solutions logicielles Achat**

Boulogne-Billancourt

Décembre-2003

Août-2016

support et de relation client et les outils associés (industrialisation des reportings clients, optimisation du transfert des projets vers le Run, etc)

- Réalisations majeures : définition et mise en œuvre du process de réassurance client suite aux incidents de sévérité 1, création d'une grille d'évaluation de la note de Relation Client et de la note de température des comptes clients Premium

● **Responsable Support & Service Client**

- Recrutement et management des équipes hotline, front-office et back-office (45 personnes dont 20 basées dans les filiales européennes du Groupe)
- Définition et pilotage des politiques de support et relation clientèle (budgets, processus de customer care, SLA, gestion de la satisfaction clients,...)
- Organisation et coordination des opérations de support et service client (demos prospects, support Level 1 & 2, gestion des comptes clients en vie courante, résolution des litiges, reportings clients, organisation des comités de suivi et de pilotage, etc...)
- Responsable de projet pour la définition et le déploiement de solutions HelpDesk/gestion d'incidents au niveau Groupe (Microsoft Dynamics CRM, Salesforce, Elementool, ClearQuest, etc)
- Développement de la connaissance et de la relation client (amélioration produit, communication client, stratégie de fidélisation, vente de services additionnels, etc)
- Réponse aux appels d'offres (élaboration de solutions et prestations de service sur mesure), soutenance commerciale
- Mise en place de programmes de conduite du changement pour l'adoption des Solutions logicielles Achat (animation de séminaires de formation, coaching)
- Responsable Qualité Groupe (définition, implémentation et animation du Système de Management de la Qualité Iso 9001:2008)
- Quelques réalisations majeures : définition et mise en œuvre des SLA pour l'exploitation des Portails d'achat EDF, Cegelec, L'Oréal, GDF Suez; accompagnement à la création du Service Client de la filiale néerlandaise; participation à la signature de contrats majeurs: Air Liquide, La Poste, PSA; amélioration de la note de satisfaction globale du service client de 8/10 à 9,3/10 Budget géré de 3 M€ (baisse des coûts de 19% du budget initialement alloué)

**France Abonnements (CDD
6 mois)**

Paris 8ème

Mai-2003

Novembre-2003

● **Responsable des Opérations
Télémarketing**

- Définition, organisation et suivi des opérations de télémarketing auprès du réseau de partenaires (BonPrix, Quelle, Carrefour,) en relation avec les équipes de vente en ligne (formation, animation, création des supports à la vente) et les équipes techniques
- Création et promotion des offres commerciales
- Déploiement de programmes d'amélioration continue des performances en centres d'appels

(évaluation des besoins, coaching des managers)

- Réalisation majeure : définition et mise en œuvre du plan d'accompagnement au changement des équipes de télévente de Quelle Saran (augmentation des ventes d'abonnements presse de 35%) - Budget géré de 1 M€

debitel France, Société de Commercialisation de Services pour SFR, Orange et Bouygues Telecom
Chaville (92)
Janvier-1997
Avril-2003

● **Responsable du Service Client Fidélisation**

- Recrutement, animation et gestion RH des équipes du pôle (30 conseillers clientèle et 3 superviseurs)
- Définition et mise en œuvre de la politique commerciale client (programmes de fidélisation et de développement commercial, grilles de gestes commerciaux)
- Elaboration des procédures de «Customer Care» (charte client)
- Définition, mise en place et suivi des tableaux de bord et KPIs de qualité de service
- Spécifications et recettes d'outils d'amélioration des performances de la cellule de rétention
- Organisation des campagnes de fidélisation (opérations télémarketing, mailings)
- Quelques réalisations majeures : gestion des premières campagnes de rétention proactive et réactive de SFR (taux de réengagement moyen de 25%); négociation et closing des contrats d'outsourcing - Budget géré de 7 M€

AXA
Paris, 19ème
Septembre-1994
Décembre-1996

● **Responsable Commerciale**

- Prospection, conseil financier et vente de produits d'assurance
- Gestion des comptes clients
- Formation et coaching de 2 conseillers clientèle

Formation

IAE Paris
Paris, 5ème
2008

● **Master 2 Ressources Humaines**

Option RSE (Responsabilité Sociale de l'Entreprise)

ESG (Ecole Supérieure de Gestion)
Paris, 11ème
1993

● **Master en Management**

Option Marketing-Vente