



Suzanne GONZALEZ GARCIA

- ☎ 0659290441
- ✉ suzanne.gonzalezgarcia@gmail.com
- 📍 84 bis Avenue de Fontainebleau – 9270 Le Kremlin Bicêtre
- 🚗 Permis B - Véhiculée

PROFIL PROFESSIONNEL

Forte d'une expérience de plus de 10 ans dans la relation clientèle, je suis aujourd'hui à la recherche d'un nouveau challenge.

LANGUES

- Français – **Langue maternelle**
- Anglais – **Bilingue**
- Espagnol – **Langue maternelle**

INFORMATIQUE

- Pack Office ★★★★★
- Figma ★★★★★
- Webflow ★★★★★
- Hubspot ★★★★★
- Zendesk ★★★★★
- Aircall ★★★★★

CENTRE D'INTÉRÊTS

- Voyages : 3 à 4 voyages par an
- Sports : Boxe française, course à pieds
- Cuisine du monde

RÉFÉRENCE

- Ariane Josset: 06 68 26 26 87
CSM Team Leader Ateliers NX

PARCOURS PROFESSIONNEL

Septembre 2021 à aujourd'hui

Customer Success Manager - ATELIERS NX

- Gestion d'un portefeuille de 17 clients B2B et de 900 clients B2C au quotidien : accompagnement de l'achat à la livraison du bien immobilier
- Présentation commerciale
- Formation de nos produits et différents espaces utilisateurs
- Réunions hebdomadaires, mensuelles et/ou trimestrielles en fonction de l'avancée des chantiers
- Reporting financier
- Gestion du CRM

Missions transverses:

- Gestion de la facturation et paiement client
- Gestion du site internet : création du centre d'aide et mise à jour continue du site
- Marketing : création de campagne, de support commercial, de contenu vidéo
- Produit : amélioration du parcours client (Figma), charte graphique
- Travaux : gestion de la bonne prise en compte des travaux modificatifs acquéreurs sur le chantier, rapport de conformité

Indicateur de performance:

- Augmentation du taux de satisfaction client global de 90% à 95% - taux individuel à 99,6%
- Augmentation du taux de conversion de 25%

Juin 2020 à Septembre 2021

Team Leader – Healthcare Industry - BRIGAD

Gestion d'une équipe de 2 personnes:

- Diriger et accompagner l'équipe
- Fixer des objectifs à l'équipe
- Suivi KPI

Gestion de projet:

- Lancement du projet médico-social en IDF & Régions, permettant d'accompagner les établissements de santé à collaborer avec le personnel soignant qualifié : recherche de talents
- Onboarding et éducation des nouveaux talents à l'utilisation de la plateforme
- Suivi des profils (de leur inscription à leur première mission)
- Gestion de staffing
- Mise en place des process

Indicateur de performance:

- Implantation du pôle médico-social à Paris et en régions
- Augmentation du taux de staffing à 97%
- Satisfaction client à 95%

Mars 2019 à Juin 2020

Customer Care Specialist– Hospitality Industry - BRIGAD

Gestion de la relation client :

Répondre aux questions des utilisateurs et les contacter par téléphone si besoin

- Point de contact pour les utilisateurs de la plateforme à l'étranger (Royaume Unis, Hollande)
- Prendre les feedbacks d'utilisateurs, afin d'améliorer leurs expériences
- Gestion du staffing
- Réflexion sur les process du service client et des améliorations à apporter

Gestion des grands comptes (KeyAccounts):

- Contact privilégié pour les grands comptes en cas d'urgence
- Améliorations des process
- Gestion des candidats des grands comptes

Novembre 2015 à Mars 2019

Personnel Navigant Commercial – EMIRATES

- Contrôle minutieux du bon fonctionnement des appareils et des équipements de la cabine avant le décollage
- Organisation du flux de travail dans la cuisine de bord
- Maintien de la sécurité des passagers dans le respect des règles en vigueur
- Accueil des passagers, assistance aux enfants, PMR

FORMATIONS

Juin 2023 et Octobre 2023

Module UX et UI Design

Usabilis – Montrouge

Septembre 2014

DUT Techniques de Commercialisation – Bien

Institut Universitaire de Technologie de Sceaux – Sceaux