

Somanith MELVHILLE
25 rue Victor Hugo – 92130 Issy Les Moulineaux
06 70 92 43 93 - smelvhill@gmail.com

MANAGER EXPERIENCE CLIENT

*Vous apporter ma double expertise en
management d'équipe et en pilotage de projet*

DOMAINES D'EXPERTISE

Conseil en stratégie	Pilotage de projet	Management d'équipe
✓ Transformation des organisations et digitalisation des processus	✓ Etude, cadrage et conduite du changement	✓ Suivi des performances et développement des talents

EXPERIENCE PROFESSIONNELLE

Depuis 2016 : Responsable département expérience client – MGP (mutuelle de la police) - Créteil

- Gestion de projet
 - Mise en place d'une stratégie orientée client : sensibilisation des équipes à l'esprit de service, refonte des parcours clients pour une meilleure expérience
 - Pilotage de la transformation digitale : refonte de l'espace client de l'appli mobile et du site web, dématérialisation des courriers
- Transformation des organisations
 - Diagnostic de l'existant, audit opérationnel, étude d'impact, organisation cible
 - Accompagnement au changement
- Pilotage du département expérience client multicanal
 - Définition des objectifs stratégiques et de la feuille de route
 - Elaboration et maîtrise du budget, optimisation des coûts de fonctionnement
 - Knowledge management : veille réglementaire sur la santé, création de la base de connaissances, refonte des parcours de formation continue
 - Qualité et amélioration continue : garante de la conformité à la norme ISO 9001:2015 des remboursements de frais de santé et de prévoyance
 - Porte-parole de la « Voix du client » : exploitation des verbatims et des motifs d'irritation issues des enquêtes de satisfaction et des interactions clients, plan d'amélioration continue transverse
 - Gestion de crise : anticipation des réactions clients, gestion des incidents de production, mise en place de plan d'action correctif, retour d'expérience

Budget : 400 000 € - 4 collaborateurs

Novembre 2013 à décembre 2015 : Manager relation client - Effia (SNCF) - Paris

- Management de chefs de projet et de chargés de production
 - Encadrement et animation d'équipe
 - Développement des talents et des performances
- Pilotage des réclamations (multicanal : téléphone, courrier, mail, chat, réseaux sociaux)
 - Monitoring de la production : adéquation des ressources aux besoins de la production, pilotage des indicateurs de performance
 - Supervision de la cellule d'urgence (n° vert) et des astreintes : mise en œuvre des moyens humains et techniques, gestion du plan de continuité des activités
 - Amélioration de la connaissance client : analyse des irritants clients par segment, communication retour aux différentes Directions internes

Prix : Trophée Qualiweb 2015 - Meilleure Relation Client « On Line »

Budget : 2 M€ - 25 collaborateurs

Mai 2005 à octobre 2013 : Directrice de projet relation client – Teletech (prestataire de service client) - Paris

- Mise en place de projet de services clients
 - Etude et cadrage des besoins clients, rédaction des spécifications fonctionnelles
 - Contrôle de la cohérence fonctionnelle, maîtrise des risques et des coûts
 - Déploiement en production : recette, formation, accompagnement au changement
- Garant de la satisfaction client « donneur d'ordre »
 - Respect des objectifs contractuels, diagnostics et recommandations
 - Rédaction, coordination et mise en œuvre du plan de continuité des activités

Principaux clients : Crédit Foncier, CNP Assurances, Generali, Totalgaz

Budget : 6 M€ - 60 collaborateurs

Bureautique

Word, Excel, Powerpoint

Téléphonie

Prosodie, Cisco

CRM

Microsoft Dynamics et Power BI

Formation professionnelle

2023 : Réussir le changement – ESSEC Business School

2018 : Approche Neurocognitive et Comportementale (intelligence émotionnelle) – Institut du Neurocognitisme

2016 : Lean Management Institut Lean France

Formation initiale

1997 : Maîtrise de Droit Public & Européen Université Paris I Panthéon-Sorbonne

Langue

Anglais : courant

Centres d'intérêts

Sport : Kung Fu, Tai Chi Chuan, natation

Musique : piano classique & jazz

Bénévolat : Mentoring auprès d'étudiants (associations « My job glasses » & « Article 1 »)