

Antoine Metivier

20/07/1988



GESTION DE PROJETS ET DES OPERATIONS

PROFIL

07 45 12 36 16



Plus de 10 ans d'expérience professionnelle en Chine.

a.metivier@hotmail.fr



Spécialisé dans la gestion de projets à l'international et le développement de la relation clients et partenaires.

PARIS



Diplômé d'un Master en négociation d'affaires et conduite de projets à l'international.

linkedin.com/in/
antoinemetivier



EXPERIENCE PROFESSIONNELLE

GLOBAL CUSTOMER SERVICE MANAGER

Eurofins / www.eurofins.com / Shanghai-Paris / Mar 2021-Jul 2023

- Management du service client :
 - Equipe de 3 managers clients en charge des clients globaux
 - Préparation et analyse des KPI
 - Préparation de l'enquête NPS (Net Promoter Score) en vue d'évaluer la satisfaction client
 - Gestion des claims
- Management des opérations :
 - Préparation de formations techniques et instructions à destination des équipes opérationnelles de chaque pays
 - Gestion du risque et de la conformité
- Management de la transformation digitale :
 - Contact entre les équipes techniques et les utilisateurs afin d'améliorer les outils internes
 - Définition des priorités et de la roadmap avec les équipes techniques
 - Suivi des opérations de déploiement des développements et mises à jour de la plateforme
 - Rédaction des supports techniques à destination des utilisateurs internes et externes
 - Organisation de workshops pour les utilisateurs externes de la plateforme
 - Organisation de webinars avec les équipes de chaque pays

ACCOUNT MANAGER

Ecritel / www.ecritel.cn / Shanghai / Jan 2019 - Jan 2021

- Management de la relation client
- Coordination du projet de transition numérique des clients
- Définition des solutions techniques à mettre en place
- Suivi des projets avec les équipes techniques
- Validation des opérations de déploiement
- Remontée des problèmes en cas de besoin aux équipes de production
- Développement de nouvelles pratiques et processus pour améliorer la relation clients

PROJECT / ACCOUNT MANAGER

Oney / www.oney.com / Shanghai / Mar 2014 - Dec 2018

- Développement et maintien de la relation avec les partenaires et clients
- Coordination des projets de mise en place des programmes de paiement
- Management et formation de l'équipe commerciale ainsi que des employés des magasins
- Planification et organisation d'animations commerciales et marketing en magasins
- Préparation et analyse des KPI
- En charge de plus de 60 supermarchés

FORMATION

Master / Commerce
International
ISTEC, Paris
2006 - 2011

Semestre d'échange
UTEP, Texas
2010 - 2010

Semestre d'échange
BIEM, Beijing
2008 - 2008

COMPETENCES

- Anglais TOEIC 900
- Mandarin HSK 4
- Excellente communication
- Travail en équipe
- Maîtrise de MS Office

HOBBYS

- Membre organisateur d'une communauté de fitness
- Pratique du tennis