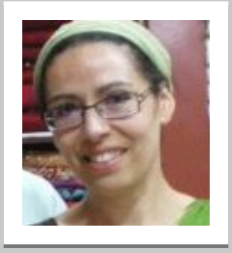
# Sonia Gelein

# Responsable Relation Clients




www.linkedin.com/in/sonia-gelein-49762666/

sonia.gelein@orange.fr

06 28 32 52 43

04 78 64 10 23

19 chemin des bornes 69210 St Pierre La Palud


## Mes objectifs

Atteindre un résultat opérationnel, qualitatif et financier grâce à l'équilibre entre satisfaction collaborateurs et satisfaction clients.

Développer une éthique de la transparence et de la responsabilité sociétale, ce qui constituent un fil rouge dans ma vie professionnelle.

Rester au cœur de l'évolution de la relation client et du management des équipes en conservant mon statut de M**embre** du Club des professionnels de la Relation client Auvergne/ Rhône-Alpes.

## Personnalité

- Leadership
- Sens de l'écoute
- Rigueur/ sérieux
- Dynamique/Active

## Langues

- Français
- Anglais
- Allemand
- Italien

## Formation / Parcours d'études

**2008 – Master II Stratégie Développement Durable**
**Sup de Co La Rochelle (17)**
Major de promo

**1999 – Master I/ BA Business in Europe**
**Manchester Metropolitan University (UK)**
Spécialité Marketing International

**1998 – Licence Commerce International**
**IUP Blaise Pascal Clermont-Ferrand (63)**
>50% des cours en anglais

## Expérience professionnelle

**2015- 2017 Directrice des Téléservices**
**Delta Security Solution – Champagne-au-Mont d'Or (69)**

- Management de 135 collaborateurs et 9 managers en 24/7
  - ✓ 4 centres de télésurveillance/1 télémaintenance
  - ✓ 1 centre back office/ 1 service de coordination partenaires
- Développement de la stratégie relation client
- Plan de formation et GPEC
- Iso 9001-2015 et ACE Silver en qualité

**2010 - 2015 Directrice des Opérations et de la Qualité**
**AXA Assistance Business Line Truck – Lyon (69)**

- Gestion de grands comptes (Michelin, MAN)
- Développement d'un modèle opérationnel international
- Gestion de 3 centres internationaux (Barcelone/ Munich/ Lyon)
- Responsable de la politique qualité/ formation E-learning

**2009 - 2010 Responsable Opérationnel Multi-Contrats**
**ACTA – Limonest (69)**

- Responsable du Développement des activités et satisfaction client
- Amélioration et rationalisation des processus
- Gestion de 8 managers et 70 chargés d'assistance

**2002- 2009 Client Delivery Manager**
**SITEL – La Rochelle (17)**
**Responsable d'un centre de profit Multi Comptes & Responsable Qualité et Programme Européen pour Hewlett Packard**

- Responsable du Développement des activités
- Analyse et amélioration de la satisfaction client
- Garant de l'atteinte des objectifs, KPIs (Responsabilité 350 pers.)
- Responsable d'un CA annuel de 10 Millions d'Euros

## Compétences clés

- Management
- Gestion relation client
- Gestion de projet
- Conduite de changement