

# Isabelle GALLIAN

## Encadrement Busines Unit Commercial ADV Relation Client

Pour en savoir plus, consultez mon CV en ligne : [www.doyoubuzz.com/isabelle-gallian](http://www.doyoubuzz.com/isabelle-gallian)



48 ans | Permis |

Saint Victor sur Loire

Encadrement Commercial

Expérience Clients

Relation Client

Jury Examen Conseiller et  
Superviseur Relation Client à  
Distance

### Contact

✉ [igallian@gmail.com](mailto:igallian@gmail.com)

☎ 0668970564

📍 1 Allée Des Pins  
42230 St Etienne, France

### Présentation

20 ans d'expérience en Encadrement Commercial, ADV et Relation Clients.

Porte parole du Client dans l'entreprise, sensibilité commerciale accrue

Une dimension forte en Pilotage/Management/Gestion Centre de contacts

### Expériences

#### Responsable Relation Clients

Thuasne

Saint-Étienne 2011 à octobre 2018



- Création politique Relation Clients en phase avec ambition de l'entreprise 220 M€ en 2020 (Orientations, budget, KPI, projets)
- Placer la voix du client au centre des processus de l'entreprise 2000 pers. (Quality monitoring, self care, supply chain...)
- Transformation d'un centre d'appels en centre Multicanal 3000 interactions/j (Dotation d'un outil de gestion multicanal, de planification, automatisation des indicateurs)
- Pilotage d'une business unit de 70 positions 5 chefs d'équipes
- Assurer la performance du centre de contacts. (97% taux d'accueil - 72% de niveau de service)

#### Responsable Service Clients

Elvetec Services

Pusignan, Rhone-Alpes, France 2008 à 2011



- Encadrement cellule ADV 10 p et cellule administrative (devis, appels d'offres) 5p.
- Membre permanent du CODIR.
- Pilote du processus qualité ventes et service clients : déploiement d'un outil de gestion des réclamations.
- Budget de CA 4 Millions d'euros sur 2010, dépassé. Référent de la marge : refonte des process de validation, enregistrement et application des prix de vente.

#### Responsable Equipes Commerciales

3Suisses

Lyon, France 1999 à 2008



- Dépassement des objectifs commerciaux (CA additionnel, carte 4\*). Equipe de 15 personnes constituée.
- Encadrement : Pilotage, coaching, formations, animations
- Responsabilité de la qualité et de l'efficacité du traitement des réclamations clients sur le centre
- Projets transverses réseau (outils de planification, rémunération variable...)

#### Responsable Prescription

Goupe Millet

1998 à 2000



- Encadrement d'une équipe de 5 chargés de prescription (recrutement, pilotage)
- Mise en place de la politique Prescription, objectifs, sectorisation, rémunération.
- Dépassement de l'objectif (8 Mns € /an)

#### Chargée de Clientèle Grands Comptes

MMV

1996 à 1998



- Portefeuille de 200 prospects (groupes issus de collectivités), objectif dépassé CA 1.5M€/an
- Création d'un produit « clé en main », commercialisation, Administration des ventes, recouvrement

### Formations

#### 2ème cycle Management et Gestion - Affaires internationales (Erasmus)

IDRAC Lyon // HS Pays Bas

Septembre 1991 à juillet 1993

#### 1er cycle européen de Commerce et Distribution

IDRAC Campus de Lyon

Septembre 1992 à juillet 1993

#### Baccalauréat

Septembre 1988 à juillet 1989

### Compétences

#### Encadrement Commercial

- Vente et négociation
- Gestion business unit
- Gestion des risques
- Veille métier et concurrence

#### Expérience Client / Relation Client

- Centre de Contacts
- Qualité Satisfaction Clients
- Process
- Dimension opérationnelle
- Dimension stratégique

#### Management Centre de Contact

- Management d'équipes
- Recrutement Formation
- Pilotage
- Conduite Changement
- Satisfaction client
- Pilotage prestataires

#### Outils

- Logiciels Bureautique
- Outils de planification
- Gestion Multicanal Téléphonie Télécom
- CRM, plateformes marketing, ERP

### Loisirs

#### Sport

- Parapente / Aviron / Running