



Thibaud CARON
 87 Rue des BOUVINERIES
 37270 - MONTLOUIS SUR LOIRE
 Tél. : 07 49 89 11 11
 Email : TCN37@free.fr
 : [linkedin.com/in/TCARON37](https://www.linkedin.com/in/TCARON37)



MANAGER OPERATIONS
SAV & SERVICES CLIENTS

Manager de proximité, polyvalent, pragmatique, rigoureux, fédérateur d'équipes pluridisciplinaires.
Améliore l'efficacité en impliquant les collaborateurs dans des projets d'amélioration continue.
Expert en conduite du changement, analyse des process, accompagnement des collaborateurs.

COMPETENCES PROFESSIONNELLES

- | | | |
|--|--|--------------------------------------|
| ⇒ Ingénieur CNAM expérimenté : | ⇒ Optimisation des organisations. | ⇒ Amélioration continue. |
| <input checked="" type="checkbox"/> Service Clients / SAV. | ⇒ Management distant multisites d'équipes pluridisciplinaires. | ⇒ Conduite du changement. |
| <input checked="" type="checkbox"/> ADV / Back-office / Hotline. | ⇒ Gain en efficacité. | ⇒ Analyse des données (SQL, ...) |
| <input checked="" type="checkbox"/> Développement commercial. | ⇒ Audit, Formation, Coaching. | ⇒ Création, pilotage d'indicateurs. |
| | | ⇒ Développeur d'applicatifs métiers. |

PARCOURS PROFESSIONNEL



ANDRITZ SEPARATION – 170 salariés – CA de 65 M€ - Châteauroux (36)
Constructeur de centrifugeuses, décanteuses et autres machines de séparation.

Depuis 09.2022 : RESPONSABLE SERVICE OPERATIONS & APRES-VENTE

Management de 40 collaborateurs (BackOffice SAV & Pièces + Techniciens + Project Manager).
 CA Opérations Service de 33 M€.



RASEC AMENAGEMENT - 95 salariés – CA de 16 M€ – Romorantin-Lanthenay (41)
Fabrication et installation d'aménagement de magasins pour les Grandes Surfaces Alimentaire

08 à 12.2021 : MANAGER DE TRANSITION DES SERVICES CLIENTS

- ⇒ Audit des Services ADV, SAV, PLANNING, Techniciens & Partenaires SAV.
- ⇒ Analyses des données, création d'indicateurs, rédaction de process, gestion des litiges, ...



XYLEM France - 300 salariés - CA de 117 M€ - Tours (37)
Commercialisation, installation et entretien des produits de pompage XYLEM

2017 - 2021 : DIRECTEUR SAV France - POLE MAINTENANCE REPARATION & PIECES DE RECHANGE

Management de 40 collaborateurs (BackOffice SAV + Technico Commerciaux Pièces + Techniciens).
 Gestion de 6 ateliers de maintenance (Paris / Strasbourg / Lyon / Toulouse / Rennes / Tours).
 CA SAV de 17 M€ & CA Pièces de rechange de 14 M€.

2014 - 2017 : RESPONSABLE CENTRE DE RELATION CLIENTS & SERVICE D'ASSISTANCE TECHNIQUE

Management de 14 Chargés de relation clients répartis sur 10 sites + 3 Techniciens experts.

2010 - 2014 : RESPONSABLE DES SERVICES EXTERNES & SERVICE D'ASSISTANCE TECHNIQUE

Management des Partenaires Services agréés en maintenance, réparation & intervention.
 Management des 3 Techniciens experts en Assistance Technique.

2006 - 2010 : RESPONSABLE SAV LOWARA France et de son réseau de 80 Partenaires Services

Management de 4 Techniciens sur 2 sites (Tours / Marseille).

- ⇒ Création du Centre Relation Clients National, orienté satisfaction clients avec un gain de 54% en efficacité et une réduction des litiges de 95%.
- ⇒ Mutualisation et organisation des 10 assistantes SAV régionales en Back-Office SAV National.
- ⇒ Amélioration des délais ateliers de maintenance de 50% et réduction des impayés de 98%.
- ⇒ Développement, animation du réseau de Réparateurs agréés (Audits, formations, animation, ...).
- ⇒ Création de la Hotline d'assistance technique SAV et des applicatifs informatiques associées.
- ⇒ Optimisation des process et outils informatiques (ERP, KPI, GED, GMAO, GAVAO, ...).
- ⇒ Expert technique, référent sur les garanties des usines du groupe (Italie, Autriche, ...).

PARCOURS PROFESSIONNEL (Suite)



E.S.A.T des COURTIS – Vendôme (41)

Façonnage, Conditionnement, Serrurerie, Espaces Verts, Cartonnage, ...

2004 - 2005 : DIRECTEUR ADJOINT / CHEF D'ATELIER / COMMERCIAL (45 travailleurs & 6 Moniteurs)
 ⇒ Développement commercial, accompagnement des travailleurs, gestion des activités d'ateliers, ...



CROWN POLYFLEX - ISO 9001 - 200 salariés - CA de 44 M€ - Langeais (37)

Extrusion soufflage de facons plastique pour la pharmaceutique, la cosmétique, l'alimentaire, ...

2001 - 2004 : RESPONSABLE MAINTENANCE & AMELIORATION CONTINUE & ACHATS (40 personnes)
 ⇒ Développement d'une GMAO, mise en place de la maintenance préventive.
 ⇒ Mise en place d'indicateurs de suivi aidant à prioriser nos actions d'amélioration continue.



SCHNEIDER – MATERLIGNES - ISO 9001 - 200 salariés - CA de 33.5 M€ - Tours (37)

Conception et construction de bâtiments techniques préfabriqués en béton ou structure métallique

1998 - 2001 : RESPONSABLE BUREAU D'ETUDES (5 projeteurs)
 ⇒ Etudes de modules techniques préfabriqués (béton ou type Algeco) pour EDF, Orange, SFR, ...



SOCOA - ISO 9001 - 120 salariés - CA de 7.6 M€ - Toulouse (31)

Conception et réalisation de systèmes automatisés spécialisés pour l'aéronautique

1997 - 1998 : ATTACHE DE DIRECTION TECHNIQUE ET COMMERCIALE (10 techniciens)
 ⇒ Chargé d'affaires et Responsable atelier montage & SAV.



FAIVELEY TRANSPORT - ISO 9001 - 1000 salariés - CA de 122 M€ (Export 50%) - Tours (37)

Equipementier Ferroviaire - Leader mondial (Portes automatiques, captage de courant, ...)

1993 - 1997 : DESSINATEUR BUREAU D'ETUDES
 ⇒ Industrialisation systèmes de captage de courant et portes automatiques (TGV, TER, Métro, ...).

1989 - 1993 : AGENT TECHNIQUE Fiabilité, Maintenabilité, Disponibilité et Sécurité
 ⇒ Création du service FMDS : rédaction d'AMDEC, Arbres de défaillance, Manuels maintenance, ...

FORMATIONS

Formations professionnelles :

- ⇒ Communiquer avec efficacité au travail (Communication Non Violente).
- ⇒ Conduite des Entretiens Professionnels.
- ⇒ The Manager as coach I & II.
- ⇒ Manager & Leadership.
- ⇒ Conduite du changement.
- ⇒ Informatique : Word, Excel, Access, SQL, VBA, Power Query, Autocad, ...
- ⇒ Support informatique : Windows, Office 365, Teams, Outlook, ...
- ⇒ Auditeur Sécurité (Méthode STOP).
- ⇒ Auditeur interne en QUALITE sur ISO 9000 V94.

1997 : INGENIEUR MECANICIEN CNAM (Tours)
 ⇒ Thèse d'Ingénieur Mécanicien (Mention Bien).

1993 : SYSTEMES INFORMATIQUES (Cycle B)



1989 : TECHNICIEN SUPERIEUR MECANICIEN et AUTOMATICIEN
 ⇒ B.T.S. M.A.I. : Mécanique et Automatismes Industriels.

1987 : Baccalauréat F1 : Mécanique générale



DIVERS

- ⇒ Titulaire du permis B.
- ⇒ Langue : Anglais courant.
- ⇒ Webmaster dans des associations locales et sportives.
- ⇒ Musicien dans Bigband & Chorale (Saxophone & Clavier/Arrangeur).
- ⇒ Sports : VTT / Musculation.



Depuis 2021 : Chargé de mission à la Maison Des Cadres d'Indre et Loire.

⇒ Support informatique auprès des adhérents et développement commercial des partenaires.