



Sylvie LE GOUGUEC



06 79 71 71 77



slg37@orange.fr



15 rue de la Grosse Pierre
37190 VALLERES



www.linkedin.com/in/slg37

SOFT SKILLS

Autonome
Rigoureuse
Sens de l'action et du résultat
Capacité d'adaptation
A l'écoute, respectueuse

INFORMATIQUE

Maîtrise des outils bureautiques :
Excel, Word et PowerPoint (Mac et
Windows)
Google suite

CENTRES D'INTERET

Chien visiteur • ECB 37
VTT • ACV VTT Team
Canicross
Yoga
Lecture

Manager opérationnel, vision gestionnaire, j'accompagne mes équipes avec un objectif de **qualité, de rentabilité du service** et de **satisfaction client**

COMPETENCES

Développement commercial et relation clients

- Analyser les besoins des prospects et développer le portefeuille clients
- Conduire la stratégie de relation et de fidélisation clients
- Négocier l'offre commerciale

Pilotage d'activité

- Établir et optimiser les plannings d'activité
- Analyser les indicateurs (dynamique d'amélioration continue)
- Superviser l'activité (KPI's, reporting, SLA, encours, ETP, coûts, budgets)
- Assurer l'interface en transverse avec les services supports et la Direction

Management

- Recruter, intégrer, encadrer et former les nouveaux collaborateurs
- Animer les réunions d'équipes
- Conduire les entretiens individuels
- Définir et suivre les objectifs à atteindre
- Gérer les conflits

Qualité

- Suivre les réclamations clients et les dysfonctionnements
- Proposer des actions correctives et des axes d'évolution
- Garantir l'application des procédures

Chef de projet (2019-2021)

- Déploiement d'un workflow dématérialisé en remplacement du flux papier en partenariat avec l'IT
- Formation des clients internes et externes au projet

PARCOURS PROFESSIONNEL

HUMENSIA Responsable Secteur Service à la Personne Depuis 05/2022

- Accompagnement d'une équipe de 25 aides à domicile
- Recrutement des collaborateurs
- Développement du portefeuille client et des relations prescripteurs
- Gestion administrative du service

RECALL / IRON MOUNTAIN Responsable d'Agence 01/2000-07/2021

- Management d'une équipe (de 2 à 6 personnes logistique et administratif)
- Gestion de l'Agence

ECO-ARC Assistante Commerciale 04/1997-01/2000

- Prospection, gestion administrative et commerciale

Attachée Commerciale, Responsable de Rayon 09/1990-04/1997

- Développement du CA et du portefeuille client

FORMATION

RESPONSABLE DE SECTEUR Niveau 5 07/2021-12/2021

- Antée Formation (relation client, vente, gestion de la qualité, management, gestion du temps, gestion de projet...)

COMMERCE ET GESTION BAC+2 09/1988 - 06/1990

- (ECG École du commerçant)