



Elisabeth Joucgnoux

RESPONSABLE RELATION CLIENT & MANAGEMENT
D'ÉQUIPE

PROFIL PERSONNEL

Professionnelle expérimentée de la relation client, spécialisée dans l'animation d'équipe et l'amélioration continue de la qualité de service.

Solide expérience en management fonctionnel, mise en place de procédures et pilotage d'indicateurs.

Capable de fédérer autour de la satisfaction client, de former et accompagner les collaborateurs dans leur montée en compétences, et de travailler en transversalité avec les différents services de l'entreprise.

COMPÉTENCES

COMPETENCES CLE

- Management d'équipe & animation fonctionnelle
- Relation client & gestion des réclamations
- Pilotage d'indicateurs et reporting
- Procédures & qualité de service
- Formation et accompagnement des collaborateurs
- Outils CRM et bureautiques

ATOUTS PERSONNELS

- Leadership & esprit d'équipe
- Sens de l'écoute et de la pédagogie
- Rigueur et organisation
- Capacité d'adaptation et agilité

CONTACTEZ-MOI :

Mobile: 06 60 31 81 60

Adresse: 37130 Mazières de Touraine

Courriel: ejoucgnoux@gmail.com

<https://www.linkedin.com/in/elisabeth-joucgnoux>

FORMATIONS

- Maîtrise d'AES (Administration Economique et Sociale)
- Option gestion des Ressources Humaines
- Certification Hubspot Marketing Hub & Services, 2025
- Certifications perfectionnement excel (Tosa) et Anglais (english 360) en cours
- Formations continues : management et conduite du changement, accompagnement au coaching, droit du travail (dimension sociale), gestion de projet

EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE

2019 à ce jour - Responsable Données et Service Client Groupe FRANS BONHOMME - Joué les Tours

Management de l'équipe et Pilotage Opérationnel : Traitement de 26 000 demandes en 2024, avec un taux de conversion de 40 %.

- Supervision d'une équipe dédiée à la relation client (5 collaborateurs)
- Organisation de l'activité, pilotage des indicateurs de production et de traitement, gestion des incidents, reporting d'activité
- Soutien et/ou reprise de dossiers complexes
- Recrutement, intégration, entretiens annuels et développement des compétences.
- Établissement d'objectifs de rémunération variable et évaluation des performances quantitatives et qualitatives.
- Création et optimisation des process dédiés à la relation client

Culture Client et accompagnement à la transformation digitale : 30 % du chiffre d'affaires digital en 2024, comparé à 5 % en 2019.

- Accompagnement auprès des managers et équipes commerciales
- Crédit et animation de modules auprès des managers et des équipes commerciales (formations/webinars).
- Documentation des parcours clients digitaux et rédaction des processus internes (base de connaissance).
- Rédaction de contenus pour promouvoir la culture digitale et la culture client.

Satisfaction Client et Amélioration Continue

- Mise en place de la voix du client via Hubspot Services.
- Suivi des indicateurs de satisfaction client (CSAT) et du Net Promoter Score (NPS).
- Animation des retours clients auprès des équipes et COMEX afin d'améliorer nos réponses et nos parcours
- Participation aux comités de pilotage transverses en tant que représentante des clients.

2016 – 2019 – Relai Qualité Interne et Prestataires Externes BOUYGUES TELECOM – Tours et Portugal

- Analyse des performances opérationnelles des CRC et propositions de plans d'action
- Analyse de la qualité de service et de la fiabilité des informations données aux clients depuis les sites prestataires
- Détection des irritants clients et propositions d'amélioration des process et qualité de service
- Relai des valeurs et politique qualité Bouygues Telecom auprès des prestataires
- Diffusion de l'information auprès des managers et collaborateurs

2001 – 2016 – Responsable d'Équipe BOUYGUES TELECOM – Nantes, Paris, Tours

- Pilotage de l'équipe (15 à 20 collaborateurs) et de l'activité du CRC
- Organisation du temps de travail, suivi des performances
- Pilotage de la prise en charge, qualité de service et ventes
- Contribution au recrutement et à la formation des équipes
- Animation de formations, réunions d'équipe, entretiens individuels

1997 – 2001 – Conseillère Clientèle & Support Équipe – BOUYGUES TELECOM – Paris

- Prise en charge, Conseil, ventes et fidélisation clients
- Référente technique auprès des équipes, transmission des bonnes pratiques
- Accompagnement nouveaux collaborateurs