



Elisabeth Joucgnoux

RESPONSABLE SERVICE CLIENT
| PILOTAGE OPÉRATIONNEL | MANAGEMENT |
PERFORMANCE | SATISFACTION CLIENT

PROFIL PERSONNEL

Manager expérimentée en pilotage d'activités, management opérationnel et transformation, j'accompagne les équipes et les organisations dans l'atteinte de leurs objectifs de performance, qualité et satisfaction client.

Habitée aux environnements exigeants, je combine management, structuration des activités et amélioration continue pour développer durablement la performance collective

CONTACTEZ-MOI :

Mobile: 06 60 31 81 60

Courriel: ejoucgnoux@gmail.com

adresse : 37130 Mazières de touraine

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

COMPÉTENCES

Management & pilotage opérationnel

- Encadrement d'équipes jusqu'à 20 collaborateurs
- Organisation d'activité et gestion des priorités
- Pilotage opérationnel et gestion de la performance
- Gestion des situations complexes et arbitrages

Performance & qualité

- Pilotage KPI et tableaux de bord
- Amélioration continue et optimisation process
- Qualité de service et satisfaction client
- Gestion incidents et suivi opérationnel

Accompagnement & transformation

- Recrutement, intégration et développement compétences
- Animation d'équipe et conduite du changement
- Coordination transverse et gestion de projets
- Déploiement de stratégie et nouveaux process

ATOUS PERSONNELS

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

FORMATIONS

- Maîtrise d'AES (Administration Economique et Sociale) – Option gestion des Ressources Humaines
- Certifications :
 - Hubspot Marketing Hub & Services - 08/2025
 - Certification perfectionnement excel (Tosa) - 10/2025
 - Certification Anglais professionnel (english 360) – 01/2026
- Formations continues : management et conduite du changement, formation de formateur, coaching, droit du travail, gestion de projet, IA, sécurité, techniques de ventes
- CRM : Salesforce, Hubspot service, SAP

ENGAGEMENT PERSONNEL

- Adhérente active Maison des Cadres 37 depuis Janvier 2026
- Contribution à des actions bénévoles et collaboratives au service du réseau
- Participation à des événements professionnels, échanges métiers et dynamique territoriale

EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE

03/2019 - 12/2025 – Groupe FRANS BONHOMME - Joué les Tours

Responsable Service Client

Management de l'équipe et Pilotage Opérationnel :

- Management d'une équipe dédiée à la relation client (**5 collaborateurs**)
- Organisation de l'activité, coordination des flux et des ressources, pilotage de la qualité de service : suivi des indicateurs de production et de traitement, gestion des incidents,
- Animation de la performance et reporting d'activité : **+de 25 000 demandes traitées/an avec un taux de conversion de 40 %**
- Soutien et/ou reprise de dossiers complexes, développement des compétences
- Recrutement, intégration, rituels managériaux (entretiens et animation de réunions)
- Création et optimisation des process dédiés

Développement et structuration de l'activité "acquisition et avant vente" :

1000 leads qualifiés en 3 mois et 15% de transformation prospects

- Création et pilotage d'une nouvelle activité dédiée au développement de services
- Organisation des ressources et accompagnement des équipes
- Suivi des indicateurs de performance et pilotage des résultats

Relai de la stratégie de transformation digitale du Groupe :

30 % du chiffre d'affaires digital en 2025, comparé à 5 % en 2019

- Participation aux développements commerciaux des services Grands Comptes
- Création et déploiement de modules de formations et animations de webinars : Interventions auprès des managers de territoire, des équipes commerciales et des services Grands Comptes
- Rédaction de contenus pour promouvoir la culture digitale et la culture client

Coordination transverse avec les services internes et participation aux projets d'évolution

- Partage des retours d'expérience clients. (e-commerce, points de vente)
- Animation des retours clients auprès du COMEX
- Collaboration avec les services support afin d'améliorer nos réponses et nos parcours
- Participation aux comités de pilotage transverses en tant que représentante des clients

12/1997 – 02/2019 - BOUYGUES TELECOM – Paris, Nantes, Tours

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

- Relai des valeurs et déploiement de la politique qualité Bouygues Telecom auprès des prestataires
- Suivi des engagements contractuels du prestataire :
 - Analyse des performances opérationnelles des CRC et propositions de plans d'action (prise en charge, ventes upsell et cross-sell)
 - Analyse de la qualité de service et de la fiabilité des informations données aux clients depuis les sites prestataires (fidélisation, coût des contacts)
- Détection des irritants clients et propositions d'amélioration des process et qualité de service (satisfaction client)
- Diffusion de l'information et des nouveautés (offres, services...) auprès des managers et collaborateurs

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

- Contribution au pilotage de la performance opérationnelle et à l'optimisation des ressources : Pilotage de l'équipe (15 à 20 collaborateurs) et de l'activité du site (prise en charge, qualité de service, ventes et fidélisation)
- Organisation du temps de travail
- Contribution au recrutement et au développement de compétence des équipes
- Animation de formations, réunions d'équipe, entretiens individuels
- Aide à la résolution de dossiers complexes, suivi des litiges

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