

Guillaume KOPERSKI

67 rue Jean Duez
59171 Hornaing
06.71.10.99.16
guillaume.koperski@gmail.com
<http://guillaume-koperski.fr>



CONSULTANT RELATION CLIENT / MANAGER DE TRANSITION

Fort de mes expériences en gestion de relation client, j'accompagne les entreprises dans tous leurs projets liés à la gestion ou à l'optimisation de leur service client, qu'il soit interne ou externalisé.

Consultant opérationnel, proche des équipes et des réalités, j'apporte une expertise en services clients ainsi qu'une connaissance des métiers des centres de relation client.



EXPÉRIENCES PROFESSIONNELLES

- Depuis Mars 2016 - **CONSULTANT RELATION CLIENT / MANAGER DE TRANSITION**

- Audit / Conseil service client
- Gestion de projet
- Management de transition

Missions effectuées :

- Février 2018 – Aujourd'hui : **Conseil service client / Responsable du pilotage des prestataires externes** | **GRUPE ACCOR HOTEL**
- Février 2018 - Novembre 2018 : **Responsable de pôles service client** | **SECURITAS DIRECT**
- Novembre 2017 - Février 2018 : **Chef de projet AMOA** | **GRUPE CLARINS**
- Septembre 2016 - Février 2018 : **Chef de projet / Responsable du pilotage des prestataires externes** | **GRUPE MONDADORI**
- Mars 2016 - Mai 2016 : **Audit et optimisation du service client Pro** | **ORANGE BUSINESS SERVICES**

- Septembre 2014 / Mars 2016 - **RESPONSABLE PILOTAGES PRESTATAIRES - DIREXI - WASQUEHAL**

- Mise en œuvre et suivi de la bonne réalisation des campagnes de vente à distance
- Management des forces de vente externalisées (7 Calls - 280 vendeurs)
- Scripting, formation aux produits, aux méthodes et techniques de vente, coaching, suivi des performances, qualité / conformité des ventes montée en compétence des prestataires

- Mars 2013 / Avril 2014 - **DIRECTEUR DE CENTRE - TELEPERFORMANCE - LE MANS**

- Mise en œuvre de la politique de Relations Clients
- Pilotage quantitatif, qualitatif et financier des opérations produites
- Management direct de 350 collaborateurs, management transverse des fonctions support, à travers une équipe de direction de 7 personnes
- Garantir le climat social

- Mars 2012 / Mars 2013 - **GESTIONNAIRE DE COMPTE - TELEPERFORMANCE - FRANCE / NEARSHORE**

- Optimisation de la satisfaction client
- Contribution à l'atteinte des objectifs de Chiffre d'Affaires et de Marge des activités

- Participation à l'amélioration des indicateurs et des instances Entreprise/Client

- **Mai 2011 / Mars 2012 - MANAGER TASK FORCE TELEPERFORMANCE – LYON**

- Audit opérationnel des activités (process, rentabilité, suivi)
- Accompagnement des équipes opérationnelles (mise en place de process, de reporting, rituels)

- **Septembre 2010 / Mai 2011 - DIRECTEUR DE CENTRE - TELEPERFORMANCE LILLE**

- Mise en œuvre de la politique de Relations Clients
- Pilotage quantitatif, qualitatif et financier des opérations produites
- Management direct de 320 collaborateurs, management transverse des fonctions support, à travers une équipe de direction de 5 personnes
- Animation de la démarche d'amélioration continue
- Garantir le climat social

- **Octobre 2009 / Septembre 2010 - RESPONSABLE DES OPÉRATIONS - TELEPERFORMANCE - LILLE**

- Pilotage de l'ensemble des activités service clients sur centre
- Gestion du dimensionnement
- Analyse des résultats quantitatifs, qualitatifs
- Analyse du PNL opérationnelles du centre
- Optimisation des performances
- Manager l'équipe de responsables plateaux et responsable qualité / formation

- **Février 2007 / Octobre 2009 - RESPONSABLE DE PLATEAU - TECHCITY SOLUTIONS - LILLE**

- Pilotage d'une activité service clients
- Gestion du dimensionnement
- Analyse des résultats quantitatifs et qualitatifs
- Analyse du PNL opérationnelles de l'activité
- Optimisation des performances
- Manager l'équipe de responsables d'équipe

- **Juin 2005 / Février 2007 - RESPONSABLE D'ÉQUIPE - TECHCITY SOLUTIONS - LILLE**

- Management d'une équipe de 10 collaborateurs (Organisation du travail, montée en compétences, soutien de l'équipe...)
- Pilotage de la performance opérationnelle du traitement des demandes des clients
- Construction et mise en œuvre de plans d'action afin de permettre à l'équipe l'atteinte de ses objectifs.

- **Janvier 2004 / Mai 2005 - TECHNICIEN HOTLINE - TECHCITY SOLUTIONS - LILLE**

- Répondre au téléphone
- Assister les utilisateurs dans la phase d'installation de leur matériel et/ou logiciel
- Diagnostiquer une panne
- Guider l'utilisateur pour résoudre la panne



FORMATIONS PROFESSIONNELLES / SCOLAIRES

- **2011 - Formation Directeur de centre - Formation interne (TELEPERFORMANCE)**
- **2003 - Licence Professionnelle Informatique de gestion - Université Valenciennes (UVHC)**
- **2002 - DEUST Informatique - Université Valenciennes (UVHC)**

- **2000 - Baccalauréat Scientifique - Lycée Carnot (Arras)**