

## Profil Candidat 12 975

<b>Solution / Version :</b>	Dynamics CRM 2004 et D365
<b>Dernier poste :</b>	Consultant Fonctionnel
<b>Poste recherché :</b>	Consultant Fonctionnel
<b>Type de contrat :</b>	CDI
<b>Prétentions salariales :</b>	45/55 K€
<b>Nationalité :</b>	Française
<b>Localisation :</b>	Nantes
<b>Disponibilité :</b>	Immédiate

## Contact Cognitive France

### Candidate Resourcer

Nom : Marion Chassua

E: Marion.chassua@cognitive-group.com

T: +339 80 09 13 32

### French territory manager

Nathalie Gerardin

E: Nathalie.gerardin@cognitive-group.com

T: + 33 6 45 82 96 95

## Présentation détaillée

Ce candidat a occupé le poste de consultant fonctionnel et responsable de la relation client pendant 8 ans dont 4 ans sur Dynamics CRM. Il a travaillé sur l'implémentation des versions 2014 et D365 et plus particulièrement dans les domaines sales et services. Sa valeur ajoutée : grande aisance de l'avant-vente à la conduite du changement, management transversal, gestion de projets complexes, double appétence informatique et commerciale combiné à une vision stratégique.

### EXPERIENCE PROFESSIONNELLE :

#### *Consultant CRM et Responsable Relations Clients - 2016-2018*

Fait marquant : mise en place d'un nouveau CRM (Microsoft Dynamics) et d'une solution multicanale (Kiamo) pour trois sociétés : analyse des besoins, rédaction d'un cahier des charges, pilotage d'appels d'offres, déploiement des solutions retenues. Recrutement et formation des équipes Grands Comptes France Sécurité.

#### *Consultant ACD et Coordinateur SAV - 2014-2016*

Fait marquant : pilotage du SAV (10 techniciens) et refonte du progiciel ACD existant : analyse fonctionnelle, appel d'offres, choix de la solution AVAYA, paramétrages, recettes, tenue d'ateliers opérationnels avec les équipes et déploiement.

#### **LECLERC MOBILE**

Responsable Service Client, création du service relations clients (50 personnes)

### FORMATION :

2006-2008 - IESEG, programme Bachelor

Auto-formation Excel, Help Desk, ACD, Microsoft Dynamics, Kiamo, Avaya, Mitel...

- Anglais : bilingue
- Espagnol : professionnel
- Italien : courant
- Arabe : notions

**COMPETENCES :**

- Sens de l'écoute et du conseil
- Expérience utilisateurs (UX)
- AMOA – pilotage de projets
- Relationnel de qualité, négociations
- Conduite du changement, assistance
- Gestion de projets, audit fonctionnel

*Références professionnelles sur demande .*