

Historique de ma carrière professionnelle

J'ai commencé ma carrière professionnelle en tant que **Technicien itinérant** sur photocopieur pour la société Reprodis à Marseille, puis pour la société Reprographie du midi.

2 ans après mon entrée chez Reprographie du midi, j'ai été nommé **Chef d'un groupe** de 5 techniciens. Ma mission était d'intervenir en tant que support technique.

4 ans plus tard, j'ai été promu **Responsable technique** pour gérer un parc de 3520 matériels sur la région P.A.C.A. Supervisant plusieurs services, j'avais sous ma responsabilité 24 personnes : Des techniciens itinérants, des techniciens d'atelier, un gestionnaire de stock (consommables et pièces détachées), des standardistes du centre d'appel et des secrétaires s'occupant de la facturation technique.

Suite au rachat par le groupe IKON, ma mission a évolué vers l'avant-vente.

J'avais un statut d'**Ingénieur Technico-commercial** qui consistait à réaliser le cahier des charges avec le Directeur du Service Informatique des entreprises démarchées par les commerciaux de mon équipe.

J'avais la responsabilité de valider les bons de commandes et d'organiser les installations connectiques par mes techniciens sur les réseaux informatiques des clients.

En 2004, j'ai été contacté par Monsieur Barthelemy, Président Directeur Général de la société SOFEB, pour me proposer de créer une agence sur la région P.A.C.A et de diriger le service après-vente.

Mon rôle en tant que **Responsable technique** était de :

- Recruter, former, motiver et accompagner une équipe de techniciens,
- Gérer les appels d'offre de la cellule grands comptes après signature,
- Prendre rendez-vous avec les clients pour les réunions de pré déploiement,
- Organiser les déploiements (besoin en personnel, en véhicule, locaux...),
- Planifier les formations des utilisateurs,
- Veiller au respect des engagements,
- Garantir la satisfaction des clients,
- Gérer le planning des interventions des techniciens.

La société SHARP rachète le groupe SOFEB en 2010 et une nouvelle organisation est mise en place quelques années plus tard.

Suite aux bons résultats obtenus sur ma région, mon directeur national me demande de redresser la région Languedoc Roussillon en plus de la gestion de la région P.A.C.A.

Mon Parc est donc passé à 5962 matériels et à 14 techniciens.

Mes missions en tant que **Responsable Services Clients** étaient les suivantes:

- Recruter, former, motiver et accompagner une équipe de Techniciens,
- Organiser des réunions avec les clients les plus importants pour présenter les KPI,
- Veiller au respect des engagements,
- Gérer la relation client pour Garantir sa satisfaction,
- Gérer le planning des interventions des techniciens,
- Veiller aux respects des règles et directives de l'entreprise,
- Organiser les réunions de service,
- Remonter les KPI à la direction nationale,
- Faire une présentation des résultats de ma région lors des réunions mensuelles,
- Contrôler les résultats de chaque technicien,
- Organiser une journée d'intervention tous les deux mois avec chaque technicien pour les bonus trimestriels,
- Faire annuellement les entretiens d'évaluation professionnel et individuel.

Suite à une perte d'appel d'offres des marchés, notamment le service des achats de l'état, l'entreprise SHARP m'a remercié le 18 août 2018.