



Florent HANNECART

Technicien Service Client Référent

📍 19 grand chemin de Mons
59570 TAISNIÈRES SUR HON
✉️ florent.hannecart@gmail.com
☎️ 06.18.59.23.85

PROFIL

Orange m'a permis d'acquérir de solides compétences dans le domaine des réseaux et télécommunications mais également dans le travail en équipe et la gestion de projet. Je travaille en mode agile et de manière autonome au quotidien et je suis un référent et moteur pour mon équipe.

Après 7 ans passés chez Orange dont 5 sur mon poste actuel, je suis à la recherche de nouveaux défis et opportunités pour développer davantage mes compétences dans le domaine de la relation client. Je suis prêt à relever ces nouveaux défis et à évoluer dans un nouvel environnement professionnel

COMPÉTENCES

- Relation client
- Création de réseaux Data et Voix
- Configuration des équipements réseau
- Optimisation de réseaux informatiques
- Capacité à fédérer et décider
- Pédagogie / Transmission de connaissances
- Animation d'un groupe de travail / Projet

INTÉRÊTS

- **Créations manuelles**
Création d'objets via gravure / découpe laser
Impression 3D
- **Informatique**
Veille numérique sur les dernières avancées
Jeux vidéo
- **Sport**
Musclation
Cardio
Cani-rando
- **Aquariophilie**

FORMATION

BTS SNIR

2016-2018

BTS Systèmes Numériques option Informatique et Réseaux en alternance – lycée Jean Rostand, Roubaix

MASTER 1 MEEF

2014-2016

Master Enseignement Second Degré Histoire-Géographie – ESPE Lille Nord de France, Villeneuve d'Ascq

Licence LSH Parcours Histoire

2011-2014

Licence Lettres et Sciences Humaines, UVHC, Valenciennes

EXPÉRIENCES

Technicien Service Client Production Référent

Orange – juillet 2020 – Aujourd'hui

- Accompagnement clients et production de leur offre complexe
- Mise en place de boucles d'améliorations : accroître la satisfaction client, la performance opérationnelle et montée en compétences de l'équipe
- Gestion des situations difficiles : technicité reconnue et capacité à interagir avec des interlocuteurs multiples
- Prise en charge et pilotage des opérations non standards et/ou non processées et/ou des projets transverses

Technicien Service Client Production

Orange – août 2018 – juillet 2020

- Analyse de projets client pour assurer la faisabilité technique
- Relation client interne / externe

Technicien Service Client SAV

Orange – août 2016 – août 2018

- Analyse et gestion des incidents jusqu'à rétablissement sur les offres data / voix
- Accompagnement du client jusqu'à résolution de l'incident

Assistant d'éducation

Éducation Nationale – 2015 – 2016

- Animation de cours (Histoire) et accompagnement pédagogique personnalisé des élèves
- Soutien scolaire collectif et individualisé

Vendeur, Hôte de caisse / Accueil

Decathlon – 2012 – 2014

- Relation client : gestion des clients mécontents, conseil client (running)
- Ouverture/Fermeture du magasin et des caisses, encaissement client
- Gestion du rayon : mise en rayon, balisage, façing, commandes client