



Eliette CAZIN

Dotée d'une grande expérience dans la satisfaction client, je pilote les activités en adaptant le dispositif selon les besoins client, tout en garantissant qualité et rentabilité.

eliette.cazin@icloud.com

06.20.74.83.23

in/eliette-cazin

19 Rue Jean Jaurès,
59152 ANSTAING

Compétences

- Recrutement
- Management d'équipe
- Montée en compétences de mes équipes
- Pilotage d'activité
- Gestion de budget
- Analyse des indicateurs et mise en place de plans d'action correctifs
- Priorisation des tâches

Savoir-être

- Organisation
- Autonomie
- Force de proposition
- Exigence
- Capacité d'adaptation
- Résistance au stress
- Polyvalence
- Détermination

Parcours professionnel

01.
2021
-
ajd

TESSI, ROUBAIX (CDI)

Responsable de production

- Lancement/pilotage des activités dans le domaine bancaire, santé, prévoyance, retraite - 80 collaborateurs
- Suivi des indicateurs KPI (THM, CA), SLA, productivité, qualité
- Réalisation et respect d'un reporting/capacitaire/projection
- Mise en place et suivi de plans d'action
- Animation des équipes (AIC, one-to-one)
- Gestion de la relation client

01.
2015
-
11.
2020

TOPO RESEARCH, VILLENEUVE D'ASCQ (CDI)

Directrice opérationnelle d'activité

- Management quotidien d'une équipe de 20 personnes
- Recrutement, intégration, formation, montée en compétences de l'ensemble de l'équipe
- Cotations des propositions commerciales et détermination du coût de chaque nouvelle étude marketing
- Gestion de la totalité des missions menées en tant que Chargée de recrutement
- Création d'outils de gestion : planning études, congés, budget

08.
2006
-
01.
2015

TOPO RESEARCH, VILLENEUVE D'ASCQ (CDI)

Responsable opérationnelle d'activité

Jusque 25 comptes clients et 2000 enquêteurs sur le terrain simultanément

- Recrutement d'enquêteurs mystère et satisfaction dans le respect du budget et du profil établis sur plateforme téléphonique
- Briefing et formation des enquêteurs, suivi quotidien et proactif, débriefing
- Gestion des anomalies et relances éventuelles des enquêtes
- Interface quotidienne avec les commerciaux et Directeurs de projets
- Reporting hebdomadaire avec la Direction Générale sur l'avancement
- Suivi qualité post-étude et qualification de la base d'enquêteurs

Formation

2000 - 2004 | EDHEC BUSINESS SCHOOL, LILLE

- ESPEME Bac+4 Management d'entreprise