



# QUITTERIE MOUILLAC

32 ans  
06 71 75 36 53  
mouillacquitterie@gmail.com

## FORMATION SCOLAIRE

L2 Droit Université François  
Rabelais à Tours 2013

## HARDSKILLS

- Management
- Outils de gestion service client :  
ticketing, CRM, Calling
- G-suite
- Gestion de projet

## SOFTSKILLS

- Empathie
- Leadership
- Rhétorique
- Créativité

## LANGUES

- Français : Native
- Espagnol : C1
- Anglais : B1

## INTERETS

- Jeux (de société, escape game, ...);
- Histoire ;
- Nouvelle technologie

"Quitterie toujours plus !" - Valéry L. (ancien responsable)

Suite à diverses expériences dans des services clients et en management je suis à la recherche de nouveaux challenges. Je cherche un poste de **RESPONSABLE DU SUCCÈS CLIENT**.

*Pour en savoir plus sur ma personnalité et mes capacités, voici les résultats de mon test assessfirst.*



## EXPÉRIENCES PERTINENTES

Responsable et créatrice du customer care chez Dietox de juillet 2019 à juillet 2020 à Barcelone

◊ Customer CARE :

- création du relevé des incidences en niveau 1;
- création des "Plans" personnalisés pour les clients, suivis après vente ;
- création du WIKI et mise à jour des processus sur 5 pays.

◊ Collaboration avec la logistique :

- remise en cause des contrats fournisseurs après analyse des pertes (livraisons, entrepôts, fournisseurs).

◊ Collaboration avec marketing :

- "francisation" des newsletters, planning, publication, et du site e-commerce ;
- proposition d'article pour le blog et de nouvelles promotions.

*Résultats : Baisse des pertes significative (-8% d'erreurs en moins de notre entrepôt, -20% d'incidences de livraison en Espagne)...*

Customer support specialist Senior chez Stuart delivery d'octobre 2017 à septembre 2018 à Barcelone

◊ Relation partenaires livreurs :

- *dispatching* ;
- *motivation et gestion des situations de crise* ;

◊ Relations client BtoB :

- *gestion des incidences* ;
- *adaptation des processus selon les clients et/ou courses*;

◊ Équipe :

- *intégrations, formations continues, écoutes qualités* ;
- *mise à jour du wiki*;
- *organisation des postes de travail*;

*Résultats : baisse du turn-over, augmentation de la satisfaction client...*

Manager chez CGR cinémas, de septembre 2012 à août 2016 à Tours.

- gestion équipe <15 personnes ; gestion des conflits, management de proximité.
- organisation des postes de travail ;
- formations ;

*Résultats : baisse de 15% des pertes, augmentation de 20 % du ticket moyen...*

## EXPÉRIENCES ANNEXES

Customer Success exécutive chez VideoRunRun 2022

Talent Acquisition chez Bruce WORK de septembre 2018 à décembre 2018 à Barcelone.

Téléprospectrice en BtoB chez APM de avril 2017 à août 2017 à Barcelone.

Fille au Paire de septembre 2016 à mars 2017 à Barcelone.