

# DOMINIQUE CHAMPAGNE

DIRECTEUR DE SITE OU MULTI-SITES / DIRECTEURS DE PLAQUES

## COORDONNÉES

-  Rue Jean Charles de Hugo 90,  
6730, BELLEFONTAINE
-  +32475503571
-  d.champagne@belgacom.net
-  22-01-1973
-  Belge
-  B
-  Marié
-  <https://www.linkedin.com/in/dominique-champagne-40681ab/>

## COMPÉTENCES

- Conduite du changement
- Sens de l'organisation
- Prise de décision
- Culture du résultat
- Esprit d'analyse
- Coordination
- Management
- Stratégie commerciale
- Gestion de planning
- Gestion des ressources
- Gestion des coûts de projet
- Leadership
- Gestion des litiges
- Conduite d'équipe

## CENTRES D'INTÉRÊT

- Sport et mécanique moto.
- Automobile

## LANGUES

### Français

Expérimenté (C2)

### Allemand

Notions

## PROFIL

Directeur de sites

## EXPÉRIENCE

**Directeur multi-sites, 03/2021 - Actuel**

**STEVENY SA - ARLON ET MARCHE-EN-FAMENNE - Durée indéterminée**

Directeur de multi-sites

- Concessionnaires automobiles FORD et KIA
- Sensibilisation régulière du personnel aux bonnes pratiques en matière de sécurité et d'hygiène sur les sites de construction.
- Promotion constante d'un climat de travail positif et collaboratif au sein de l'équipe sur site.
- Suivi attentif des indicateurs clés de performance (KPI) pour identifier les domaines d'amélioration.
- Mise en œuvre de stratégies de marketing pour augmenter la visibilité du site et attirer de nouveaux clients.
- Supervision quotidienne des opérations sur site afin d'optimiser la productivité et la qualité.
- Participation active à la mise en place de procédures opérationnelles standardisées pour améliorer l'efficacité globale.
- Coordination des différents services , commercial, après-vente et administratif.
- Optimisation du processus de réception et livraison des véhicules afin de satisfaire pleinement les attentes clients.
- Suivi du chiffre d'affaires et des objectifs mensuels pour l'équipe de vente.
- Animation et gestion de l'équipe de commerciaux en fixant à ceux-ci des objectifs individuels et collectifs, en évaluant régulièrement les performances et en proposant des mesures correctives au besoin.
- Direction de plusieurs concessions automobiles, incluant la vente de véhicules neufs et d'occasion.
- Management des équipes de + ou - 30 personnes.
- Mise en place d'animations commerciales pour inciter les clients à l'achat et attirer une nouvelle cible.
- Prise en charge des réclamations clients, proposition d'une solution adaptée dans le respect de la politique commerciale.
- Maintien du dialogue social et d'un bon climat de travail dans l'entreprise.
- Animation et motivation des équipes pour atteindre un haut niveau de performance collective.
- Animation de l'amélioration continue, évolution des pratiques, des méthodes de travail et des systèmes d'organisation.
- Suivi de l'activité, analyse des rapports et des indicateurs de performance.
- Collaboration étroite avec le constructeur automobile pour s'assurer du respect des normes de qualité et d'image de marque.

- Définition des orientations stratégiques de l'entreprise et développement de l'offre de services.
- Négociation des contrats avec les clients et gestion de la relation fournisseurs.

**Directeur de site, 03/2006 - 02/2021**

**WOLFF-WEYLAND SA - LUXEMBOURG, Luxembourg - Durée indéterminée**

Directeur de site et directeur opérationnel du groupe

- Concessionnaire et importateur de machines agricoles, machines de jardinages et de loisirs.
- Management de plusieurs équipes de + ou - 70 personnes : définition des objectifs, répartition des tâches, suivi du travail, amélioration de la performance, développement.
- Contrôle du respect et du bon fonctionnement des processus internes du groupe.
- Élaboration du suivi statistique de l'activité, création de tableaux de bord, analyses, validation des actions correctives.
- Mise en place d'échanges réguliers avec les différents services de l'entreprise afin de garantir un service de qualité aux clients.
- Traitement des réclamations et des litiges, proposition d'une solution adaptée dans le respect de la politique commerciale.
- Analyse et suivi des KPI, mise en œuvre d'actions d'amélioration : augmentation de la fidélisation client.
- Mise en œuvre et suivi des plans d'action pour remédier aux insatisfactions clients identifiées.
- Organisation régulière de formations ou d'ateliers internes pour développer les compétences des collaborateurs et favoriser leur montée en expertise.
- Participation aux réunions avec la direction générale pour représenter les intérêts du service et contribuer aux prises de décision stratégiques.
- Expertise et support opérationnel auprès des équipes, des autres services et de la direction.
- Définition d'objectifs clairs pour chaque membre de l'équipe et suivi régulier de leur progression.
- Optimisation des processus internes afin d'améliorer la productivité et réduire les coûts opérationnels.
- Animation des réunions de travail, fédération des équipes sur les projets, retours sur l'activité et les performances.
- Mise en place de stratégies pour améliorer la performance du service et le développement de nouvelles offres.

**Directeur de site , 12/2002 - 03/2006**

**MERCEDES-BENZ UTILITAIRES ET CAMIONS - Habay-La-Neuve - Durée indéterminée**

Directeur du site précité

- Surveillance de l'évolution des tendances, du marché et de la concurrence afin d'adapter le discours de l'entreprise aux attentes des clients actuels.
- Élaboration du suivi statistique de l'activité, création de tableaux de bord, analyses, validation des actions correctives.
- Mise en place d'échanges réguliers avec les différents services de l'entreprise afin de garantir un service de qualité aux clients.
- Traitement des réclamations et des litiges, proposition d'une solution adaptée dans le respect de la politique commerciale.
- Mise en œuvre et suivi des plans d'action pour remédier aux insatisfactions clients identifiées.
- Élaboration et actualisation de procédures destinées aux opérationnels pour optimiser la prise en charge des clients.
- Gestion efficace des équipes de support client pour assurer un service optimal.

- Organisation régulière de formations ou d'ateliers internes pour développer les compétences des collaborateurs et favoriser leur montée en expertise.
- Participation aux réunions avec la direction générale pour représenter les intérêts du service et contribuer aux prises de décision stratégiques.
- Expertise et support opérationnel auprès des équipes, des autres services et de la direction.
- Définition d'objectifs clairs pour chaque membre de l'équipe et suivi régulier de leur progression.
- Optimisation des processus internes afin d'améliorer la productivité et réduire les coûts opérationnels.
- Animation des réunions de travail, fédération des équipes sur les projets, retours sur l'activité et les performances.
- Évaluation des besoins en personnel, recrutement et intégration des nouveaux collaborateurs.
- Résolution efficace des problèmes rencontrés par les clients ou les membres de l'équipe, en collaboration avec les autres services concernés.
- Suivi régulier des indicateurs clés de performance (KPI) et mise en place d'actions correctives si nécessaire.
- Amélioration continue des procédures, des outils et des méthodes de travail, partage des bonnes pratiques.
- Mise en place de stratégies pour améliorer la performance du service et le développement de nouvelles offres.

**Responsable service vente et après-vente, 03/1999 - 12/2002**  
**MERCEDES-BENZ UTILITAIRES ET CAMIONS** - Habay-La-Neuve -  
 Durée indéterminée

Responsable du service vente et après vente

- Mise en œuvre d'une politique commerciale attractive pour fidéliser la clientèle existante et en conquérir de nouveaux clients.
- Veille concurrentielle dans le secteur automobile pour anticiper les évolutions technologiques et adapter l'offre du service après-vente.
- Gestion et supervision de l'équipe du service après-vente, en assurant un haut niveau de satisfaction client.
- Mise en place de protocoles de qualité et sécurité pour le personnel technique et les clients.
- Rédaction de rapports périodiques sur l'activité du service après-vente à destination de la direction générale.
- Animation de réunion avec le personnel du service visant à les tenir informés des nouvelles méthodes de réponse et des directives de la hiérarchie.
- Organisation régulière de formations internes pour maintenir la compétence des techniciens et mécaniciens.
- Résolution rapide et efficace des problèmes ou réclamations clients liés aux prestations réalisées par le service après-vente.
- Suivi de l'activité, analyse des rapports et des indicateurs de performance.

**Responsable service après-vente, 01/1993 - 03/1999**  
**FORD** - Neufchâteau - Durée indéterminée

Responsable après vente

- Gestion du planning des réparations et entretiens des véhicules pour optimiser la productivité de l'atelier.
- Supervision d'une équipe de mécaniciens pour assurer une qualité de travail et un service client irréprochables.
- Veille technologique sur les dernières innovations en matière de mécanique automobile afin d'améliorer constamment les services proposés.
- Amélioration continue des procédures et de l'organisation du travail, optimisation de la productivité et des coûts.

- Management opérationnel des équipes, suivi des travaux, assistance et expertise technique.
- Application rigoureuse des procédures internes et respect de la politique qualité définie par l'entreprise.
- Formation du personnel sur les procédures internes, les méthodes de travail et les règles de sécurité.
- Amélioration de l'efficacité opérationnelle et de la productivité grâce à la gestion des budgets.
- Coordination d'ateliers de leadership pour enseigner les bonnes pratiques aux membres de l'équipe afin d'optimiser la productivité.
- Inspections régulières de l'atelier, veille au respect des réglementations en termes d'hygiène et de sécurité.

## FORMATION

**C.E.S.S.** : Automobile, 09/1985 - 06/1992

**Institut des Arts et Métiers de Pierrard** - Virton - Très bien

- Master en maîtrise et expertise automobile.
- Certificat de spécialisation électronique-pneumatique-hydraulique.
- Qualification en moteur thermique et spécialisation en moteur diesel.
- Certificat complémentaire de gestion d'entreprise.

## CENTRES D'INTÉRÊT

Sport et mécanique moto.

Automobile.