

- Commerce
- Gestion financière et commerciale (portefeuille clients)

2004/2008

**Directeur d'agence Vente/Location/Gestion
ERA Immobilier, Dépt 59, 5 commerciaux 350 K€**

Mission :

- Commerce : création ex-nihilo de l'agence
- RH/Management
- Développement commercial

2001/2004

Chef de secteur Distribution

Ouest Communication Edition Publicité / BURO + EXPRESS Dépt 50
3 vendeuses

MANAGEMENT RESULTAT :

- **Gestion RH** (paie, absences, recrutement, organisation, reporting, constitution force commerciale)
- Encadrement, coordination des équipes, renforcement de l'esprit d'équipe par actions communes de prospection physique, déjeuners... Synergie entre les 4 sites (10 collaborateurs), 1 visite site/semaine
- Montée en compétence des collaborateurs par des formations sur mesure, (marbrerie, contrats obsèques, plaques personnalisables), ainsi que l'accueil famille pour les conseillers
- Mise en place de réunion mensuelle (ou hebdomadaire dans l'immo) point/activité commerciale : augmentation du PVPM
- Agenda optimisé grâce à la réalisation, et la mise en place de plannings (de permanences, d'organisation des cérémonies)
- Réalisation de supports pour les ventes additionnelles (fleurs et plaques personnalisables)
- Mise en place d'un logiciel MAFFRE (partenaire) pour aide à la vente de monument 3 D
- Organisation, optimisation des points de vente, stabilisation des équipes (1 responsable/1conseiller)
- Augmentation et fidélisation des collaborateurs (13) grâce au suivi téléphonique régulier

COMMERCE RESULTAT :

- **Développement du C.A par la réalisation d'un plan d'actions commerciales** (opérations portes ouvertes, mailing ciblé, interventions et activités dans des EHPAD, opération calendriers....)
- **Clients satisfaits grâce à une prise en charge personnalisée**, avec un service sur mesure (souhaits, volontés, compte rendu régulier...)
- Développement des ventes additionnelles à la suite de la montée en compétence des collaborateurs
- **Vente sur mesure** de monuments personnalisés (marbrerie)
- **Constitution et suivi d'un portefeuille mandats** offres (bailleurs privés et institutionnels, 69 offres depuis 01/10/17) et portefeuilles mandats bailleurs (40) grâce à la **prospection téléphonique (40%) et physique (60 %)**
- Réalisation d'un **plan de prospection** autour de l'agence, (« boitage », distribution flyers /marchés)
- Ventes réalisées grâce à une **négociation pointue**, un consensus entre acquéreurs/vendeurs
- Négociation avec acheteurs Nationaux pour contrat cadre (GRANDVISION, SCHNEIDER Electric)
- **C.A en évolution (immo) 350 K€, notoriété croissante** bien implantée sur son secteur

GESTION FINANCIERE et COMMERCIALE RESULTAT :

- **Gestion financière** : Reporting financier auprès du directeur financier (caisse, encaissements, facturation clients/fournisseurs, prestataires extérieurs, recouvrement, gestion bancaire)
- **Clients et prospects satisfaits** grâce à la bonne application du **PROCESS Qualité** (Veille juridique)
- Réalisation d'une fiche satisfaction client (papier) et google afin d'accroître la notoriété, la qualité de services de l'entreprise
- **Gestion administrative** : client satisfait par l'élaboration et le suivi sérieux, et rigoureux du dossier
- Partenariat établi avec des collectivités locales (Mairie de Lille), partenaires privés : fleuristes
- **fidélisation du portefeuille client (récurrent)**
- Offre de location des salons funéraires aux PF extérieures grâce à mon sens de la communication
- **Recommandation des clients** grâce à la **prise en charge efficace** et à travers un accompagnement sur mesure
- **Constitution d'un réseau** de prescripteurs **fidélisés** (notaires, promoteurs, institutionnels et privés)
- Participation à la vie commerçante des villes par l'adhésion à l'union commerciale

FORMATION :

- 2020 Diplôme de Conseiller Funéraire LILLE (UDIFE FORMATION)
- 2000 DESS Gestion Université Les tertiales Valenciennes
- 1991/1997 Formation Universitaire Philosophie/Théologie Séminaire de Lille / Ars
- 1991 Baccaauréat A 1 Le Quesnoy