FRANCK MOUREY

Directeur Relation Client et des Services

Expérience Client | Management | Relation Client | Commerciale - Marketing | Transformation Digitale

53 ans
- Permis de conduire
- Saint Maur des Fosses (94100) France

fmourey@hotmail.com

Leader stratégique orienté performance, innovation et excellence client

Expert du pilotage de la relation et des services clients, des écosystèmes BPO et de la satisfaction client.
Architecte de la transformation et de l'optimisation continue, intégrant IA et automatisation pour accroître l'efficacité opérationnelle, l'expérience client et la montée en compétence des équipes.
Leader fédérateur, orienté résultats, plaçant la Voix du Client au cœur des décisions stratégiques.

Awards :
-Elu parmi les Directeurs Relation Client qui comptent 2015/2016
-Prix Excellence Opérationnelle 2012
-Prix Rétention Clients 2010
-Elu Directeur Commercial 2006
-Prix d'argent du Grand prix CRM 2002

Passionné par la Relation Client et le Digital

VIDEO :
https://youtu.be/9UPD-MY5Awo

EXPÉRIENCES

Manager Transition et Consultant Dirigeant Relation Client

Manager de transition - 2021 à 2025 - Freelance - Paris

Vision, leadership et excellence opérationnelle au service de la performance et de la satisfaction client - CoDir - CoMex

Piloter la relation et les services clients (centres d'appels), transformation opérationnelle, management, amélioration continue.
Leader stratégique orienté performance, innovation, transformation digitale et excellence client.

Directeur Relations Clients

KONE - Janvier 2014 à janvier 2021 - CDI - Paris - France

- Senior Executive
- Définir et monitorer les KPI relation client
- Développer les compétences des managers, des collaborateurs pour dynamiser les talents.
- Manager les Enquêtes & NPS
- Manager les Services Clients - Customer Care - Customer Service
- Manager la SI "Système d'information/d'exploitation - CRM et Télécom"
- Manager les Assistants commerciaux / Télévente / ADV / SAV
- Manager le Customer Care et Assistance 24/7
- Développer l'Expérience Client et le Digital
- Manager les centres d'appels internes et externes multi-sites
- Dimension stratégique et opérationnelle

FORMATIONS

Transformation Digitale

ESCP EUROPE
2019

Certification Transformation Digitale

École de Commerce

ÉCOLE COMMERCE IPAC
Septembre 1994 à juin 1998

- Porter la Transformation et la conduite du changement
- Gérer le climat social - IRP
- CRM - ERP
- Gérer les budgets
- Développer : EX / CX / UX / UI
- VOC Voix du Client
- Omnicanal
- Multicanal
- Participation aux projets d'acquisition
- Gestion Projets en mode " build " et " run "
- Piloter la performance tant qualitative que quantitative
- Améliorer la satisfaction Client
- VIDEO https://youtu.be/9UPD-MY5Awo

Membre Conseil d'Administration (Institue Français de la Formation Professionnelle)

IFFP - Depuis 2021

Relation Client - Digital -Transformation & Expérience Client

Responsable prestataires service client - Direction des Ventes

SFR service client -Direction des Ventes- - Janvier 2009 à 2013 - CDI - Paris

- Management centres relation clients internes et BPO partenaires externes EMEA
- Satisfaction client, amélioration des process
- Piloter, accompagner, analyser, proposer
- Gestion Business Unit
- Gestion tableau de bord et KPI
- Membre comité Focus, Pilotage
- Développer les ventes
- Gestion Opérationnelle
- Telemarketing
- Télévente
- Anti-Churn
- Fidélisation clients
- Acquisition
- Management Commerciaux Sédentaires
- Définir les standards de qualité et suivi de leur mise en œuvre
- Lancer les nouvelles offres du Go To Market
- Améliorer les argumentaires de vente, aides à la vente pour les commerciaux sédentaires
- Approche opérationnelle et stratégique

Directeur Ventes & Marketing Europe Francophone et Caraïbes

AXA Rogers Outsourcing Solutions - Janvier 2003 à janvier 2009 - CDI - Paris

- Management des ventes des activité BPO Gestion de la relation client à distance 24h/24 et 7j/7, 750 positions multi-canal, en plusieurs langues sur des projets de Front et de Back Office.
- Dimension managériale
- Dimension stratégique.
- Dimension opérationnelle (vente et marketing)

PORTFOLIOS

Elu parmi les Directeurs Relation Client qui comptent 2015/2016

Prix Excellence Opérationnelle 2012

- Membre Comité de Direction "CODIR"
- Développer, suivre, animer la force commerciale et marketing.
- Suivi des KPI, ICR, ENS, OMC, NPS...
- Business développeur
- Externalisation commerciale
- Senior Executive
- Prospection
- Livre blanc DSI Relation Clients
- Développer les partenariats
- P&L
- Mettre en place et suivre les actions de communication
- Supports de communication internes et externe : plaquettes, fiches produits
- Delivery
- Détection des opportunités de marché
- Mettre en place les stratégies marketing et commerciales
- BPO

Manager Centre de contacts

Teleperformance - Janvier 2000 à janvier 2003 - CDI - Paris - France

- Pilotage et coordination centre de contacts Front & Back Office
- Amélioration process et outils CRM
- Management des équipes
- Gestion des KPI
- Developpement clients
- Qualité - Satisfaction clients
- P&L
- Réception d'appels / Emission d'appels / Télévente / Email / Courriers
- Optimiser les process
- Membre Comité Direction Opérationnel

Formateur & Consultant (Vente et Etms dédié Laboratoires Pharmaceutiques)

CEGOS - Janvier 1999 à janvier 2000 - CDI - Paris - France

- Animation session formation
- Conception livret animateur et stagiaire
- Evaluations

Chef de Produit Marketing Opérationnel et Innovation.

VEDIORBIS - RANDSTAD - Janvier 1998 à janvier 1999 - CDI - Paris

- Animation et présentation réseau + clients
- Conception, Présentation marketing
- EDI (lancement projet avec le Groupe LA POSTE)

COMPÉTENCES

Management Centres Relation Client internes et externes multi-sites

80 à 1400 personnes ★★★★★

Direction des Ventes & Marketing Europe

- Management des équipes sédentaires et terrain ★★★★★

Organisation/Animation du séminaire Relation client offshore Ile Maurice: Table Ronde des intervenants

Récompense Relation Client : 2e Prix Relation Client pour la performance Rétention

Salon de la Relation Client. Franck Mourey Elue dans le Guide du Directeur Commercial 2006-2007 des 1.000 dirigeants commerciaux qui comptent.

- Montée en compétence des équipes ★★★★☆
- Fixer des objectifs ambitieux et les dépasser ★★★★☆
- Culture du résultat ★★★★★
- Business développeur ★★★★☆
- Dimension opérationnelle et stratégique ★★★★☆
- Acquérir, Fidéliser, Anti-churn ★★★★☆
- Télécom ★★★★☆
- Externalisation ★★★★★
- Prospection / Drive & Close ★★★★☆

Leader - Manager

- Relation Client (call center) ★★★★★
- Direction Commercial/Vente ★★★★☆
- Conduite du changement opérationnel et culturel ★★★★☆
- Satisfaction client ★★★★☆
- Manager Business Unit ★★★★★
- Piloter des prestataires internes et externes ★★★★½
- Business développement ★★★½☆
- P&L ★★★★☆
- Onshore et Offshore ★★★★★
- GRC CRM ★★★★☆
- Télévente ★★★½☆
- Optimiser le Chiffre d'affaires et la marge ★★★★☆
- Marketing opérationnel, relationnel client et stratégique ★★★★☆
- Manager les commerciaux sédentaires et terrains ★★★★½
- Enquêtes - NPS - SatCli... ★★★★★
- Vision et exemplarité ★★★★★
- Approche systémique ★★★★★
- Développer les talents et compétences des équipes ★★★★☆

Experience Client / Relation Client

- Centre relation client / Call centers ★★★★★
- Pilotage prestataires relations clients ★★★★★
- Satisfaction clients ★★★★★
- Qualité ★★★★☆
- Process ★★★★☆
- NPS ★★★★★
- Dimension opérationnelle ★★★★★
- Dimension stratégique ★★★★★
- Télécom & IT ★★★★☆
- BPO ★★★★★
- Développer l'expérience client ★★★★★
- Stratégie Relation client ★★★★★
- Management ★★★★★
- Transformation ★★★★★
- Conduite du changement ★★★★☆
- Digital Marketing ★★★★½
- Innovation ★★★★½
- Voice Of Customer ★★★★★
- Crédit Management ★★★☆☆

CENTRES D'INTÉRÊT

Sport

- Tennis

Orateur Débat Conférence de la Francophonie de la Relation Client "GENEVE Suisse"

Intervenant à la conférence sur la Francophonie Relation Client et le monde des centres de contacts.
"Débat, argumentation, questions/réponse". Hôtel Président Wilson – Genève
-Technologie
-Ressources Humaines
-Stratégies et Tendances
-Pourquoi et comment anticiper une crise

- Golf
- Fitness
- Immobilier & Décoration