

## Sandrine CHATEAU



367 avenue de Neuville – 45430 Mardié

06 51 31 44 57

[chateau.boudouresque@free.fr](mailto:chateau.boudouresque@free.fr)

<https://www.linkedin.com/in/sandrine-chateau-boudouresque/>

## Responsable centre de profits

Fédère, anime et développe la collaboration d'équipes technique et administrative autour d'un objectif commun : l'amélioration de la productivité globale et la stratégie de satisfaction client

### Compétences

Communication interne et externe  
Sens du travail en équipe  
Organisation  
Sens accru du service client et du relationnel - Fidélisation client  
Forte capacité d'adaptation client  
Négociation  
Animer et piloter des équipes jusqu'à 80 personnes  
Recruter et suivre les carrières des collaborateurs  
Assurer la sécurité des informations  
Elabore les indicateurs de pilotage (SLA/KPI)  
Capable de prendre des décisions  
Mettre en oeuvre la politique commerciale

### Soft Skills

|                                  |                     |
|----------------------------------|---------------------|
| Management collaboratif          | Esprit d'équipe     |
| Responsabilité                   | Collaboration       |
| Délégation                       | Coopération         |
| Esprit critique                  | Performance         |
| Priorisation                     | Méthodologie        |
| Pragmatisme                      | Organisation        |
| Analyse, Esprit critique         | Ressources humaines |
| Synthèse                         | Coaching            |
| Résolution d'incidents complexes | Flexibilité         |

### Savoir être

|                          |                      |
|--------------------------|----------------------|
| Ecoute active, adaptable | Empathie, pédagogue  |
| Dynamique, créative      | Optimiste, diplomate |

### Expériences professionnelles

2019-2020 : **Responsable Manager** pour ANTARES (ESN), Paris

- **Restructuration** d'équipes : fournir une meilleure disponibilité aux équipes Commerciales & RH en créant des documents formalisés-automatisés, en mettant en place une nouvelle organisation et de nouvelles méthodes de travail
- Organisation d'évènements « Visibilité sur le marché du travail » : After Work, portes ouvertes, Speed Datings

2016-2018 : **Responsable d'agence** pour OPEN (ESN), Orléans-Tours

- Baisse du taux de turn over de 5 à 1% grâce à une écoute, une pédagogie et une capacité à prendre des décisions
- Développement de l'activité de l'agence : augmentation de 12% du CA et de 61% du nombre de collaborateurs
- **Fidélisation** des clients : augmentation des demandes de 5% en 2 ans

2009-2016 : **Responsable Opérationnel de Compte Qualité** pour OSMOZIUM (ESN), Paris-Lille

- Intervention lors de la **gestion de crises**, de conflits d'équipes ou de tensions entre collaborateur et commercial
- Rédaction des SLA, Convention de Services, COPIs

2003-2009 : **Responsable Centre d'Appels niveau 1 à 2 & Processus Incident** pour OSMOZIUM (ESN), Saran

- Gestion des flux d'activités : moyenne mensuelle d'environ 3 000 dossiers, 4 000 appels, 8 000 utilisateurs
- Création puis animation des formations « Gestion d'appels », « Gestion des incidents » pour toute la structure
- Création puis coordination du comité de « Processus Incidents », « Communication Technique »

2000-2003 : Technicienne Hotline pour GFI Informatique (ESN), Paris

### Formations

|                      |  |
|----------------------|--|
| 2011                 | Certification ITIL Fondation V3                |
| 2000                 | BTS Informatique - Administrateur Réseaux      |
| Formations continues |  |
| 2019                 | Gestion des émotions, Drivers, Excel confirmé  |
| 2017                 | LinkedIn, Méthode de vente, Contact entreprise |
| 2015                 | Gestion du temps, Gestion de crise             |
| 2009                 | Entretiens individuels, Recrutement            |
| 2005                 | Gestions des appels, Management                |

### Centres d'intérêts

Membre du groupe Communication Entreprise pour La Maison des Cadres du Loiret  
Ateliers périscolaires - Saint Jean de la Ruelle  
Aide à l'organisation d'évènements pour le Club sportif ROCS Roller Hockey  
Etudes des Arts Plastiques à l'institut d'Arts Visuels  
Volley-Ball, Golf, Harpe