



JULIE OLIVE

MANAGER COMMERCIAL EXPERIENCE CLIENT



COMPÉTENCES

- Élaboration de Stratégies et Management
- Démarche qualité, Suivi des indicateurs, Gestion des réclamations
- Expérience et Satisfaction Client
- Gestion des performances
- Ecoute, Force de proposition, Analyse



PARCOURS PROFESSIONNEL

Manager Qualité, Expérience Client, E-Community STELLANTIS -
POISSY - CDI
06/2023 - Actuel

- Suivi et mise en place des procédures de satisfaction et d'expérience client selon les normes des différents constructeurs 7 marques : JEEP, ABARTH, FIAT, ALFA ROMEO, MAZDA, SUZUKI, SPOTICAR
- Contrôle de la réputation de l'entreprise
- Déploiement de la politique qualité au sein des services, pilotage du processus qualité, maintien des certifications
- Analyse des résultats, Contrôle des KPI/NPS
- Harmonisation des méthodes de travail entre différents sites, afin d'assurer une cohérence globale dans la démarche qualité.
- Suivi des résultats des formations et proposition d'améliorations pour optimiser leur efficacité
- Animation des équipes
- Création d'un environnement propice à l'apprentissage, favorisant l'échange d'idées et le partage des connaissances entre employés.

Business Développer VO (Ingénieur Cadre) STELLANTIS - POISSY -
CDI
10/2017 - 06/2023

- Management et coordination des équipes commerciales
- Approvisionnement et Sourcing Véhicules d'Occasion
- Collaboration étroite avec les autres départements (marketing, logistique, service client) pour optimiser l'expérience la satisfaction des clients et le fonctionnement interne.
- Analyse régulière des indicateurs clés de performance (KPI) pour identifier les axes d'amélioration
- Mise en place de stratégies commerciales innovantes pour augmenter les ventes et fidéliser la clientèle.
- Organisation régulière de réunions d'équipe pour partager les meilleures pratiques et favoriser la cohésion entre les collaborateurs.
- Formation et accompagnement des nouveaux collaborateurs dans leur prise de poste et leur montée en compétences.

Directrice Commerciale Propre Société Automobile - Martigues -
Freelance
01/2014 - 08/2019

- **Les Automobiles du Soleil** : Création et Gestion intégrale de la structure EURL Sourcing : **120 VO annuel** toutes marques.
- Financement (VIAXEL, Cetelem, Financo), Garanties (NSA, MAFFRE), Reprises CASH
- Lavages sans eau, carrosserie minute
- **SERVICE CARTES GRISE** (précurseur à l'époque).
- **Mise en place d'initiatives stratégiques fondées sur les objectifs de mon entreprise et visant à optimiser la croissance et les**

54 Avenue des Clémentines, Res
Aigle Royal, 06190, Roquebrune-
Cap-Martin

0624608147

gigycast@icloud.com

30 sept 1978

Permis B

Link : Julie OLIVE

Autonome et Enthousiaste, mes différentes expériences m'ont permis de renforcer mes acquis et d'appréhender les différents outils et techniques du domaine Commercial et du Management. En quête de nouveaux challenges, je souhaite rejoindre une entreprise à laquelle je pourrais apporter mon dynamisme et mon expertise métier. Autodidacte, Professionnelle dotée d'un grand sens de l'organisation et de solides connaissances en particulier du Secteur Automobile toutes marques confondues .

résultats de cette dernière.

Responsable VO Automobiles de Provence - Martigues - CDI
02/2013 - 02/2014

- Gestion du site de vente exclusivement dédié à l'occasion,
- Sourcing et Management des ventes **200 VO ANNUELS TOUTES MARQUES CONFONDUES**,
- Formation des CQP,
- Gestion de la qualité et de l'expérience client

Conseillère Des Ventes BMW BAC MONTE CARLO MONACO Groupe CLOPPENBOURG - MONACO - CDI
09/2011 - 01/2013

- Vente des véhicules neuf en show room et extérieurs **80 ANNUEL**
- Conseil aux clients et aux sociétés
- Financement, relances satisfaction, présentation des véhicules à l'extérieur Salon, Soirées Représentations Officielles en Principauté
- **Formation à l'ensemble des Véhicules Hybrides et Electriques avec l'arrivée de la GAMME i.**

Conseillère Des Ventes AUDI Groupe BERMOND - MARSEILLE - CDI
09/2010 - 09/2011

- **Parcours de Formations aux techniques de ventes et spécificités de la marque accès à la CERTIFICATION sur MUNICH**,
- Participation aux lancement des nouveaux modèles phare comme L'A1 et L'A7.
- Test et essais pilotages sur circuit AUDI TRAINING CENTER.

Conseillère Des Ventes MINI AZUR AUTO Groupe CLOPPENBOURG - NICE - CDI
10/2009 - 12/2010

- Conseil de la clientèle et vente des nouveaux produits MINI,
- **Financement 55% Volume 170VN**,

Attachée Commerciale VN/VO MNA (Marseille Nord Automobiles FORD, MAZDA, SSANG YONG) - Marseille - CDI
01/2007 - 08/2009

- .Vendeur exclusif véhicules neuf des 3 marques et d'occasion multimarque.

Chef De Magasin Casino - Marseille - CDI
06/2004 - 01/2007

- Identification des enjeux commerciaux du magasin (2000 m2, CA annuel 800,000€)
- Mise en place de plan d'Action efficaces
- Supervision des activités sur l'ensemble des rayons : SEC, FRAIS, FRUIT et LEGUMES, BOUCHERIE, LIQUIDES, VINS, CAISSE SURGELE BAZAR.
- Accompagnement suivi et formation des ELS, recrutements gestion des ressources humaines (contrats d'embauche, paye...), plannings.
- Stratégie de motivation des équipes et du développement de la performance.

PRINCIPAL STORE MANAGER MAC DONALD'S - Marseille - CDI
06/2000 - 01/2004

- Suivi du parcours complet en Gestion, Management et Marketing au Siège MAC DO à Guyancourt qui permet le pilotage complet d'un ou plusieurs Restaurants, obtention de la certification diplomante au plus haut niveau nécessaire et reconnue par l'État à ce jour correspondance à BAC + 5.
- Management des équipes (4-5 RO et 30 équipiers polyvalents),
- Optimisation des résultats du Restaurant,
- Contrôle et maîtrise des plans d'hygiène et HACCP

Assistante Commerciale Leroy Merlin - Martigues - CDI
01/1998 - 05/2000

- Réception des appels entrants, réponse aux demandes de renseignements et prise des messages.
- Encaissements, relation client satisfaction
- Gestion des facturation du service SAV, suivi des paiements, conseils aux clients

Stagiaire Vendeur Automobile Renault Groupe Partouche - Martigues - Contrat en alternance
09/1996 - 06/1998

- Vente et conseils sur les véhicules. Aide aux vendeurs
- Mise à jour des annonces sur le site internet.
- Traitement des leads par téléphone et mail.



FORMATION

Certification ENGLISH BUSINESS, REFLEX ENGLISH : ANGLAIS COMMERCIAL

ELYDAN FORMATION - AIX EN PROVENCE, 05/2022 - 10/2022
Perfectionnement en Anglais courant : lu, Parlé, Ecrit

MANAGEMENT COMMUNICATION MARKETING : GESTION ET MANAGEMENT

AVA PERFORMANCE - AIX EN PROVENCE, 09/2021 - 01/2022
Validation des acquis de l'expérience professionnelle en certification au métier de **Manager d'Equipe Commerciale** avec une spécialisation **Marketing et Communication**.

BACHELOR : GESTION MANAGEMENT

MERCURY BUSINESS SCHOOL - Guyancourt Paris, 09/2000 - 06/2001
Practice in Efficace Management

- Certification interne sous forme de 3 diplômes équivalence BAC+5
Obtenu via le siège MAC DONALD'S Guyancourt dans le cadre des fonctions de STORE MANAGER (diplôme interne permettant la gestion et le pilotage autonome total d'un restaurant reconnu aujourd'hui par l'éducation nationale).

BTS : ACTION COMMERCIALE

LANGEVIN - MARTIGUES, 09/1997 - 07/1999 - Major Promotion
Ensemble des Actions Commerciales, de Management d'équipe, Gestion Commerciale, Communication et Marketing.

BAC : STT ACC Commerce Communication et Management
Lycée Langevin - MARTIGUES, 09/1997 - 06/1998 - BIEN



LANGUES

Anglais
Opérationnel

Espagnol
Intermédiaire



CENTRES D'INTÉRÊT

- THEATRE : **Membre permanent**, Comédienne et Metteur en Scène d'une compagnie Théâtrale : **La Compagnie Florestan à Monaco**
- PHOTOGRAPHIE/ STYLISME/MODE/ Danse Contemporaine Modern JAZZ pratiqué),
- **SPORT AUTOMOBILE** et **HISTOIRE** de l'**AUTOMOBILE**