



Richard ZUBER

33 ans, marié, 2 enfants.

31, rue du Lt Morillon
53200 Château-Gontier

Mobile : (0)6 24 02 27 93
Email : r.zuber@yahoo.fr

Avril 2007 à aujourd'hui
en freelance

Juin 2006 à Déc. 2006
en CDD

Nov. 2005 à Juin 2006
(mission en formation continue)

Oct. 2003- Sept. 2005

Spécialiste e-business & relation client

9 ans d'expérience multisectorielle
(grande distribution, location de véhicules, agence web,
externalisation de prestations de relation client et logistique, e-commerce)

Mastère Spécialisé (MS) en Marketing Direct et Commerce Electronique - ESC Lille (2006)
Diplômé en Management - ESC Grenoble (1999)
Spécialisation e-business et knowledge management.

Domaines de compétences

Webmarketing et commerce électronique : Analyse de données, stratégie marketing multi-canal, animation et fidélisation clientèle. Gestion de prestataires internes et externes. Conception fonctionnelle et ergonomie.

Marketing opérationnel : stratégie commerciale et pilotage, animation commerciale, outils d'aide à la vente, supports de formation, veille concurrentielle et management.

Gestion de la relation client dans son approche transversale.

Expérience professionnelle

Chargé de mission Internet pour Publicis Hourra (Lille - 59) :

- Formation aux technologies web (50 pers.) & optimisation des processus de gestion de projet.

Réalisation d'un site web pour la société Tilt'Equipement :

- Design & ergonomie, développement en XHTML & CSS, optimisation du référencement.

Chargé de mission optimisation de la Gestion de la relation client (globale)

Bodybloom.com - Groupe 3 Suisses International - Roubaix (59)

- Périmètre : centre de contacts, marketing, logistique & interfaces informatiques.

- Révision des **processus opérationnels** et **indicateurs de performance**.

- Refonte et **optimisation des outils métier** (informatique de gestion, plateforme téléphonique, gestion des emails entrants, impressions)

- Animation de la **commission satisfaction client** «La voix des clientes».

- Développement et pilotage d'un projet de **datamining** (y compris datawarehouse).

Chargé de mission e-commerce : missions d'animation commerciale et d'optimisation de la relation client effectuée en formation continue, dans le cadre du mastère spécialisé en marketing direct et commerce électronique de l'ESC Lille.

Excedence.com - Groupe 3 Suisses international - Tourcoing (59)

- **Animation commerciale** (segmentation clientèle, emailing, reporting - Edatis).

- Optimisation de la **relation client** (interfaces, pilotage externalisation).

- Mise en œuvre du **suivi de commande** par notification email.

- **Satisfaction clients** (élaboration de la stratégie et mise en œuvre).

- Analyse comportementale (click & trafic) & ergonomie, reporting.

Responsable de comptes

Arvato Services France (Groupe Bertelsmann) - Lens (62)

Externalisation de prestations intégrées CRM/SCM.

- Gestion de la relation client sur **3 comptes clients internationaux** :

- **Prestations de VAD** (Sagem SA) à l'international (8 pays): gestion d'un centre d'appel, intégration de commandes multi canal (dont web), éditique, préparation de colis, expédition et suivi, gestion des retours, gestion des paiements (multi-devises) et tâches back-office.

- **Gestion d'abonnements** (UGC UK): intégration des inscriptions, édition d'une carte personnalisée, flux bancaires, réception d'appels et back-office.

- **Service consommateur multi canal** européen pour un acteur majeur du luxe (BPI) : centre d'appel : traitement des réclamations, produits défectueux, réponses consommateurs et marketing direct.

- **Gestion de projet** : implémentation d'un service consommateur multicanal.

- **Conseil et développement** : extension et optimisation des processus (impressions, logistique, gestion des paiements & centre d'appels).

- **Management** : recrutement et animation des équipes (15 pers).

- **Gestion de production**: garantir le respect des engagements contractuels.

- **Pilotage** : contrôle de gestion, suivi et prévisions budgétaires.

Sept. 2001 à sept. 2003 | **Responsable opérationnel**
CIEL SA franchisé **RENT A CAR** - La Madeleine (59) - Location de véhicules.

- **Marketing opérationnel**: élaboration et mise en œuvre du plan de communication (PQR, 4x3), outils d'aide à la vente, valorisation de l'offre (services à valeur ajoutée), promotions et fidélisation (particuliers et professionnels), partenariats (commerciaux, culturels, humanitaires), conception graphique.
- **e-business**: préconisations stratégiques et techniques pour le site Rentacar.fr. Mise en oeuvre d'une solution de **travail collaboratif** (cotranet).
- **Animation commerciale** des 7 agences du groupe.
- **Management** : recrutement, formation et animation de la politique RH (15 pers.).
- **Gestion** : définition des objectifs et suivi des résultats.

Fév. 2001 à Août 2001 | **Consultant Avant-vente**
Atkalumet SA - Ivry-sur-Seine (94) - Web Agency

- **Propositions commerciales** : analyse des besoins, benchmarking, préconisations stratégiques et marketing, cahier des charges et spécifications fonctionnelles.
- **Développement et commercialisation** de nouveaux produits et services online (assistant virtuel en 3D pour des sites web, offres de solutions packagées en logiciels libres).

Juin 2000 à Déc. 2000 | **Mission Off line sales manager**
Musicalis SA - Grenoble (38) - Editeur de logiciels de formation musicale

- Refonte des **outils d'aide à la vente** (y compris packaging).
- **Gestion de grands comptes** en GSS (Fnac, Innelec, Surcouf, Boulanger...).
- Animation d'un réseau de revendeurs (300 points de ventes).

Sept. 1997 à Juin 2000 | **Chef de Projet Trade Marketing**
Allibert SA - Voreppe (38) - Mobilier de salle de bains & plastique ménager

en alternance

- **Gestion de projet** : informatisation de la force de vente France & Benelux.
- **Marketing stratégique** : Business Plan à 5 ans.
- **Marketing opérationnel** : Automatisation du traitement statistiques, suivi et analyse. Merchandising (implantations linéaires, corners et salons) et soutien à la force de vente (grands comptes et force de vente).

Informatique

Outils ASP AreYouNet (enquêtes online), Edatis (emailing), Urchin, Xiti, Google analytics (trafic).
Création de sites web Dreamweaver, Fireworks, Photoshop, CSS, XHTML (PHP & MySQL en cours).
Analyse de Données SAS Enterprise Miner, SAS Enterprise Guide, Business Objects.
Bureautique Pack Office, Access, Project, Open Office.

Langues

Anglais Bilingue: 10 mois aux Etats-Unis en 1991, pratique professionnelle (2003-2005).
Allemand Pratique professionnelle régulière (2003-2005), fréquents séjours linguistiques.

Formation

octobre 2005 à juillet 2006 | **Mastère Spécialisé (MS) en Marketing Direct et Commerce Electronique (MDCE)** - Laboratoire de Marketing Direct MD LAB - Ecole Supérieure de Commerce (ESC) - Lille
 Rédaction d'une thèse :
 « Impact de la relation client sur la confiance des e-consommateurs ».

1999 | **ESC Grenoble**
 DESS Management, spécialisations :
 - 3^{ème} année : **e-business**
 - 2^{ème} année : **systèmes d'information & knowledge management**

Centres d'intérêt

Musique électronique, peinture et sports : tennis, snowboard, rugby.