



GILLES AULIBE

Formation

1996 / 97 Master II, I.E.P. (Bordeaux)

1993 / 95 Master I Sciences économiques, Université de Pau et des Pays de l'Adour

Experiences professionnelles

Octobre 2018
à aujourd'hui

L.M.Z.
Conseils

Conseil de dirigeants / Développement de l'activité de conseils auprès de 5 clients dont 3 grands comptes :

- Supervision de la mise en oeuvre de projets commerciaux
- Élaboration et mise en oeuvre de la stratégie CRM
- Accompagnement au développement commercial

Directeur relation client France et International Comité de direction

- Création de la direction relation client
- Pilotage de l'écosystème digital de la marque incluant l'e-commerce (projet et déploiement international)
- Développement des services clients
- Animation du programme CRM auprès du réseau boutiques (définition des objectifs et suivi des performances)
- Création, animation et suivi des partenariats

Actions fortes

- Création et intégration d'un outil CRM (front et back office)
- Intégration de solutions de clienteling (M.O.A)
- Animation de la direction relation client (management d'une équipe, animation d'un réseau)
- Pilotage de projets (services, data mining, partenariats)

Mars 2009 à
septembre 2018

J.M. WESTON

Consultant

Principales missions

J.M. WESTON (Janvier 2007 - Mars 2009)

Objectif : Analyse et mise en place stratégique

- Analyse qualitative et quantitative de l'actif client
- Mise en place d'un plan CRM dans une boutique test
- Plan de déploiement (comité de pilotage, suivi planning)
- Élaboration et déploiement d'un outil de Gestion de la Relation client

Bourbon Maritime (Juillet 2007 - Novembre 2008)

Objectif : Mise en place opérationnelle de la stratégie marketing du groupe

- Analyse économique (entretien avec comité de direction et collaboration avec service financier)
- Définition / rédaction de la stratégie commerciale
- Réunions, planification, comité de pilotage
- Définition des modèles économiques en collaboration avec la direction commerciale

Cabinet d'architectes (Septembre 2007 - Mars 2009)

Objectif : Élaboration et mise en place d'une offre commerciale différenciante

- Modélisation des processus de suivi d'un chantier
- Rédaction cahier des charges d'un outil de gestion des plans et validations
- Intégration de la solution informatique dans l'offre commerciale du cabinet
- Interface avec les équipes informatiques et les équipes intervenant sur les chantiers

Janvier 2007
à mars 2009

BEEEX
Consulting

(CPCU) Responsable commercial – Auditeur ISO

Consultant interne intégration outil CRM

- Élaboration d'opérations de développement en partenariat avec les promoteurs, bureaux d'études, gestionnaires, cabinet d'architectes, aménageurs
- Gestion d'un portefeuille de 420 sites (20 000 logements, CA annuel de 18 M€)
- Membre de l'équipe pour certification ISO 9001 (interviews, cartographie des processus commerciaux)
- Comité de mise en place d'élaboration et de déploiement d'un outil CRM (comité de pilotage et formateurs)

Novembre 1998
à décembre 2006

SUEZ

Conseiller clientèle

- Gestion d'un portefeuille et développement par recherche de prospects
- Élaboration et réalisation de campagnes de promotion

Octobre 1997
à octobre 1998

CRÉDIT AGRICOLE

Domaines et compétences

CONDUITE DE PROJETS

- Réalisation en partenariat avec les différentes directions opérationnelles des besoins et cahiers des charges
 - Audit et synthèse
 - Description de leurs interrelations
 - Direction de comité de pilotage
- Suivi opérationnel de déploiement

ORGANISATION ET PILOTAGE DES PROCESSUS

- Réalisation d'une cartographie des processus
- Mise en place de tableaux de bord et d'indicateurs au sein des différentes unités opérationnelles
- Définition des objectifs, des cibles et moyens
- Conception d'un système de documentation