



# FRANCK MOUREY

## Directeur Relation Client et des Services

Expérience Client Management Relation Client

Commerciale - Marketing Transformation Digitale



52 ans

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

✉ fmourey@hotmail.com

Management stratégique & opérationnelle de la Relation Client et Centres d'appels.  
Conduite du changement et de la Transformation Digitale.  
Pilotage des centres d'appels interne et externe multi et omnicanal.  
Culture service client et de la performance pour l'amélioration de l'Expérience Client et Utilisateur.

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 le Digital et l'Immobilier de Prestige.

VIDEO :

<https://youtu.be/9UPD-MY5Awo>

### EXPÉRIENCES

#### Manager Transition et Consultant Dirigeant Relation Client

Indépendant - Depuis 2021 - Freelance - Paris

- Directeur Immobilier Prestige Engel & Volkers
- Directeur du Pôle Relation Client & Centres d'appels Sitel /Foundever.
- Management 850 personnes - Satisfaction Client - Restructurer - Sales -SI - CRM (Management transition)
- Customer Care - Customer Service



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

IFFP - Depuis 2021

Relation Client - Digital -Transformation & Expérience 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

### FORMATIONS

#### Transformation Digitale

ESCP EUROPE

2019

Certification Transformation Digitale

#### École de Commerce

ÉCOLE COMMERCE IPAC

Septembre 1994 à juin 1998

- Développer l'Expérience Client et le Digital
- Manager les centres d'appels internes et externes multi-sites
- Dimension stratégique et opérationnelle
- Porter la Transformation et la conduite du changement
- Gérer le climat social
- CRM - ERP
- Gérer les budgets
- Développer : EX / CX / UX / UI
- Piloter la transformation Relation Client
- Piloter des différents canaux
- VOC Voix du Client
- ITSM (Gestion des services informatiques)
- Omnicanal
- Multicanal
- Participation aux projets d'acquisition
- Gestion Projets en mode " build " et " run "
- ADV & SAV
- Piloter la performance tant qualitative que quantitative
- Améliorer la satisfaction Client
- VIDEO <https://youtu.be/9UPD-MY5Awo>

## 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 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
- Centres d'appels multi-sites

## 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.

## PORTFOLIOS

### Elu parmi les Directeurs Relation Client qui comptent 2015/2016



### Prix Excellence Opérationnelle 2012



- Dimension opérationnelle (vente et marketing)
- 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
- Développement 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



## 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.



## Direction des Ventes & Marketing Europe

- Management des équipes sédentaires et terrain
- 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
- Business développement
- P&L
- Onshore et Offshore
- GRC CRM
- Télévente
- Optimiser le Chiffre d'affaires et la marge
- Marketing opérationnel, relationnel client et stratégique
- Manager les commerciaux sédentaires et terrains
- 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
- Innovation
- Voice Of Customer
- Crédit Management



## 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



## Sport

- Golf
- Tennis
- Fitness
- Immobilier & Décoration