

☎ 0607363339
✉ mercier-jm@outlook.fr
📍 92410 Ville d'Avray (92)
📅 09/05/1977
🌐 mon profil LinkedIn

Compétences

Relation clients
consommateurs
Commercial
Gestion de litiges
PAO
Marketing
CRM Sage
Bureautique

Langues

Anglais
Espagnol

Centres d'intérêt

Loisirs en famille
cinéma & séries
musique
guitare
concerts
natation
Représentant de parents
d'élèves(école primaire)
Chargé d'accueil bénévole au
centre de vaccination de Chaville
(mai 2021)

Informatique

PAO
Marketing
CRM Sage
Bureautique

JEAN-MICHEL MERCIER

Après 5 ans passés dans des fonctions commerciales, j'ai décidé de m'essayer à la résolution de litiges grâce à une formation spécialisée. Je souhaite aujourd'hui appliquer les principes de la médiation à la relation clients.

● Expérience professionnelle

Chargé de médiation 2022
Médiateur national de l'énergie À aujourd'hui

Chargé de relations consommateurs et professionnels 2021
RéclameICI / Consumers trust 2022

. Traitement des litiges entrants / mise en relation avec les professionnels en vue de leur résolution (intervention sur retail, travel, voyages).

Business developer 2020
PEEBLE Event solutions 2020

. Commercialisation de solutions de connectivité (prospection via mailing et calls sortants) ;
. Définition des cibles potentielles ;
. Prospection tél / mail et réseaux sociaux (LinkedIn) ;
. Devis et suivi commercial.

Commercial évènementiel 2019
LSA events (Infopro Digital) 2020

. Commercialisation et suivi des dossiers d'inscription + offres de partenariats aux Trophées LSA 2019. Gestion d'un portefeuille de près de 300 prospects. Cibles : retailers et distributeurs type Auchan, Carrefour, Unilever, Amazon, Coca-Cola, Ferrero, Disney...
. Commercialisation et suivi des dossiers d'inscriptions à l'Oscar de l'emballage.

Business developer indépendant 2018
Skyboy et Tech Events 2019

. Génération et suivi du pipe sur Hubspot ;
. Détection rapide de contacts ;
. Transformation de leads en rendez-vous ;
. Quelques exemples pour Skyboy : Faurecia, Orange Showrooms, le salon du Bourget / dossier gagné pour Tech events (suite AO) : installation de cabines de traduction pour SERIES MANIA Lille 2019.

Commercial sédentaire clients événementiels 2015
ORANGEBUSINESS SERVICES 2018

- . Prospection et commercialisation des solutions du groupe (télécoms, Internet haut débit, captation en live streaming, digital, Wi-fi...);
- . Relance de leads internes et transformation en commandes fermes;
- . Envoi de devis;
- . Développement d'un portefeuille de leads propres sur prospection endur (chasse) ;
- . Participation à la stratégie de recherche de leads.

Conseiller clients événementiels

2015

ORANGE EVENT SOLUTIONS

2018

- . Traitement des commandes de lignes temporaires pour événements culturels, corporate, institutionnels et sportifs (depuis la réception des commandes jusqu'à la facturation).
- . Gestion commerciale : qualification des besoins des clients, conseil, contractualisation, reporting.
- . détaché au pôle SAV Euro 2016 : création de lignes dédiées aux camps de bases, hôtels et fans zones;
- . Atteinte de tous les objectifs : suivi commandes + satisfaction clients.

Pilote ADV

2014

ORANGE BUSINESS SERVICES

2014

- . Gestion commerciale de la portabilité entrante de numéros d'accueil Grands comptes ;
- . Saisie des numéros dans le SI Orange;
- . Reporting quotidien de la cadence des portabilités effectuées (auprès des managers, équipes commerciales et chefs de projets ;
- . Près de 1200 numéros portés sur 2 mois pour le groupe AXA.

Assistant commercial

2014

APOGÉA (SSII agréée Sage)

2014

- . En charge d'une enquête de satisfaction sur les parcs clients Sage d'Île-de-France et région Centre (environ 1000 clients contactés en trois mois).
- . Objectif : fidéliser, retenir les clients insatisfaits, les informer sur les nouveautés et détecter des projets d'évolution ou d'équipement.
- . Prospection et relances de projets (paie, comptabilité, gestion commerciale, CRM...);
- . Formation d'un collaborateur à la détection de projets et à la prise de rendez-vous ;
- . Élaboration de devis sur Sage et envoi de propositions commerciales.

Chargé de relations clients et marketing

2012

B2B

2014

SELF INFORMATIQUE (SSII agréée Sage)

- . Détection de projets auprès des PME et MGE en Ile-de-France ;
- . Campagnes ciblées auprès des clients : ERP, CRM, GPAO, paie/RH, comptabilité ;
- . Promotion des nouveautés SAGE et obligations légales ;
- . Participation aux salons ERP, CRM, MIDESE, SRH, Stratégies clients et Congrès des DAF ;

- . Suivi administratif : planning des rdv, mailing, relances téléphoniques.
- . Organisation de web séminaires spécifiques ;

Éditeur photos terrain et maquettiste pour le Festival de Cannes 2010
2011

Osmose, agence photo

Chargé de mission service de Presse Audiovisuelle 2003
2008

Festival de Cannes

Chargé de communication / édition pour le Festival de l'Alpe d'Huez 2003
2008

Agence Tournée Générale

- . Chargé de communication / édition pour le Festival de l'Alpe d'Huez.

● Diplômes et formations

médiation et management de crise 2021

IFOMENE, Paris 2021

- . IFOMENE : médiation et management de crise (DU1 et DU2) – formation diplômante de niveau 7

assistant de production 2009

ESRA Paris 2009

- . ESRA Paris : assistant de production ; régie/production, CNC, droit audiovisuel...

infographie-PAO 2004

INFA Nogent-sur-Marne 2004

- . INFA Nogent-sur-Marne : infographie-PAO – Certification de Niveau 3.

Licence Infocom 2001

Université Paris-Est Créteil 2001

- . Licence Infocom – marketing des institutions et collectivités territoriales, option PAO. Stage de rédacteur à la mairie de Saint-Cloud. Université Paris-Est Créteil

DEUG LEA anglais – espagnol commerce international 2000
2000

Université Paris-Est Créteil

- . DEUG LEA anglais – espagnol commerce international complété par plusieurs séjours en Irlande, Pays-Bas, Angleterre. Université Paris-Est Créteil