

DEBORAH ESTEPHAN



CONTACT

06.34.11.38.54
deborahestephan@gmail.com
09 Juillet 1993

FORMATION

- FORMATION INTERNE MANAGERIALE ET DEVELOPPEMENT COMMERCIALE
Octobre 2024
- LICENCE RESPONSABLE MANAGEMENT DE LA DISTRIBUTION
2014 - 2015 / Alternance maison 1.2.3
- BTS MUC
2012 - 2014 / Alternance maison 1.2.3

COMPÉTENCES

- Management d'équipes & développement des talents
- Pilotage des KPI : CA, marge, NPS, taux de conversion
- Reporting & mise en place de plans d'action correctifs
- Gestion multi-sites & excellence opérationnelle
- Fidélisation client & expérience premium
- Réduction des impayés & optimisation de la rentabilité
- Wizville, Yoobic, Pack Office, Skello, Octime

LANGUES

- Anglais courant
- Arabe Libanais

QUALITÉS

- Bienveillante
- Déterminée
- Fiable
- Loyale

EXPÉRIENCES PROFESSIONNELLES

○ RESPONSABLE DE SITE – FITNESS PARK SAINT-MAUR-DES-FOSSÉS

Septembre 2024 - Actuellement

- Gestion d'un site générant 2M€ de chiffre d'affaires annuel, avec amélioration continue des marges et du taux de satisfaction.
- Stabilisation de l'équipe : 0 % de turn-over sur 12 mois grâce à un management participatif et un suivi individuel renforcé.
- Pilotage des indicateurs de performance (ventes, taux de conversion, satisfaction client via Wizville) et mise en place d'actions correctives ciblées.
- Amélioration du NPS du club grâce à une refonte des parcours adhérents et une meilleure gestion des réclamations.
- Réduction de 30 % des impayés via un suivi rigoureux et une politique de relance proactive.
- Management de 15 collaborateurs (4 commerciaux, 9 coaches, 2 agents d'entretien) et accompagnement dans la montée en compétences.
- Collaboration directe avec la direction et reporting stratégique avec recommandations d'optimisation.
- Expérience multi-sites : remplacements sur plusieurs clubs, garantissant la continuité opérationnelle et l'homogénéité des standards.

○ MANAGER – FITNESS PARK PONTAULT-COMBAULT

Juin 2021-Septembre 2024

- Suivi financier complet : gestion des paiements, relances clients et réduction significative des impayés.
- Participation aux décisions stratégiques et à la mise en place de plans d'action pour stimuler le chiffre d'affaires.
- Formation des nouveaux entrants et accompagnement des assistants managers sur plusieurs sites (transfert de savoir-faire et standardisation des process).
- Réalisation d'audits club et commerciaux pour identifier les leviers de croissance et d'amélioration opérationnelle.
- Accompagnement dans l'application des standards franchise, garantissant la conformité et la qualité du service sur le réseau.
- Animation quotidienne de l'équipe et contribution directe au développement commercial du club.

○ RESPONSABLE BOUTIQUE – AUBADE LINGERIE

2018-2021

- Pilotage complet du point de vente : CA, marge, stocks, indicateurs de conversion et panier moyen.
- Mise en place de stratégies de vente additionnelle et de fidélisation client dans un environnement premium.
- Management et formation d'une équipe de vente orientée expérience client haut de gamme.
- Animation commerciale et merchandising visuel en cohérence avec l'image de marque Aubade.
- Collaboration directe avec le siège pour le reporting, les objectifs mensuels et la mise en œuvre des directives nationales.