



MARIE MAGUEUR

06 80 35 11 44

marie.magueur@icloud.com

2010-2016 - UNIVERSITE PARIS DAUPHINE. Licence de Gestion puis Master Marketing et Communication.

2013 - FUNDAÇÃO GETULIO VARGAS. Echange à São Paulo.

2009-2010 – INTEGRALE. PREPA HEC.

Anglais C1
Portugais B2
Allemand B1

Expériences professionnelles

Responsable de Service Client, rattachée à la Direction Marketing - PATYKA *Maison parisienne de cosmétiques bio* - Août 2020 à mai 2025

- Création et structuration du Service Client (définition des procédures, mise en place des canaux de contact)
- Traitement des 700 tickets mensuels
- Création, configuration et animation du reporting mensuel (définition et suivi des KPI) :
 - Satisfaction client, typologies d'incident, cosmétovigilance, volume & temps de traitement des tickets
- Proposition de leviers d'amélioration du parcours client
- Réécriture complète de la FAQ sur les sites français et international
- Suivi des problèmes qualité et remontée des cas de cosmétovigilance

- Création de l'outil Diagnostic de peau en ligne et en pharmacie (recommandations de soins adaptés à la peau des clients)
- Animation d'événements : « Live Shopping » et « Rendez-vous Beauté » (consultations téléphoniques)
- Animation du programme de fidélité

Conseillère de vente avec des missions ponctuelles de management d'une équipe de 10 personnes - SEPHORA *distributeur de produits cosmétiques* - Mai 2018 à août 2020 (magasin de la rue de Passy – Paris 16e)

- Conseil personnalisé aux clients
- Ouverture et fermeture du magasin : ouverture et fermeture des caisses et comptage du coffre, supervision de la mise en place du magasin pour la journée, établissement des plannings

Chargée de mission satisfaction client - SEPHORA *distributeur de produits cosmétiques* - Novembre 2016 à février 2017

- Supervision des agents en charge de répondre aux emails des clients
- Traitement des réclamations

Alternance - Assistante chef de projet - WUNDERMAN PARIS *agence de marketing digital et relationnel* - Janvier à septembre 2016

- Gestion du programme de fidélité IKEA FAMILY : supervision du processus de création des newsletters hebdomadaires
- Coordination de projet entre la création, les équipes IT et le client

Alternance - Assistante développement commercial - Novembre 2014 à janvier 2016

Compétences

Points forts : Excellent relationnel, Organisation, Rédactionnel, Gestion d'équipe, Ouverte au travail en équipe, Détermination, Goût de l'effort, Sens de la performance

Bureautique : Suite Office, Zendesk

Intérêts : Cosmétiques, Gemmologie (formation à l'Institut National de Gemmologie), Sport (23km du Mont-Blanc)
