



## RELATION CLIENTS / COMMERCIAL (2012 - aujourd'hui)

### JEAN-MICHEL MERCIER Chargé de relations clients / Customer success manager

Né le 09/05/1977

0607363339

mercier-jm@outlook.fr

Ville d'Avray (92)

Parcours détaillé sur :  
[mon profil LinkedIn](#)



### Compétences

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

### Langues étrangères

Anglais ● ● ● ● ●

Espagnol ● ● ● ● ●

### Centres d'intérêt et activités associatives

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)

2022-  
aujourd'hui

#### Chargé de médiation - Médiateur national de l'énergie

-Relations consommateurs dans le cadre de leurs litiges (appels entrants et sortants + échanges via plateforme digitale).  
-Publication des accords amiables et recommandations du Médiateur.

2021-2022

#### Chargé de relations consommateurs et professionnels RéclameICI / Consumers trust

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

2020

#### Business developer – PEEBLE Event solutions

-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.

2019 - 2020

#### Commercial événementiel – LSA events (Infopro Digital)

-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.

2018 - 2019

#### Business developer indépendant

**Skyboy** (pionniers de l'overlap reality) et **Tech Events** (solutions logistiques événementielles).

-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.

2015 - 2018

#### ORANGEBUSINESS SERVICES

##### Commercial sédentaire clients événementiels

**ORANGE EVENT SOLUTIONS** (cibles : Grands comptes, agences...)

-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 en dur (chasse) ;  
-Participation à la stratégie de recherche de leads.

##### Conseiller clients événementiels – ORANGE EVENT SOLUTIONS

-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 – ORANGE BUSINESS SERVICES**

- 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.

2014

#### **Assistant commercial - APOGÉA (SSII agréée Sage)**

- 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.

2012 - 2014

#### **Chargé de relations clients et marketing B2B – 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, MIDEEST, SRH, Stratégies clients et Congrès des DAF ;
- Suivi administratif : planning des rdv, mailing, relances téléphoniques.
- Organisation de web séminaires spécifiques ;

### **ÉVÉNEMENTIEL (2002 - 2011)**

2010 - 2011 Éditeur photos terrain et maquettiste pour le Festival de Cannes - **Osmose**, agence photo.

2003 - 2008 Chargé de mission service de Presse Audiovisuelle - **Festival de Cannes** (5 éditions).

Chargé de communication / édition pour le Festival de l'Alpe d'Huez.  
**Agence Tournée Générale** (6 éditions).



2021 - **IFOMENE : médiation et management de crise** (DU1 et DU2) - formation diplômante de niveau 7 - Paris.

2009 - ESRA Paris : assistant de production ; régie/production, CNC, droit audiovisuel...

2004 - INFA Nogent-sur-Marne : infographie-PAO - Certification de Niveau 3.

2001 - Licence Infocom - marketing des institutions et collectivités territoriales, option PAO. Stage de rédacteur à la mairie de Saint-Cloud. *Université Paris-Est Créteil*

**NB : NIVEAU MAITRISE INFOCOM** (inscrit en 2001-2002).

2000 - DEUG LEA **anglais - espagnol** commerce international complété par plusieurs séjours en Irlande, Pays-Bas, Angleterre. *Université Paris-Est Créteil*