

DAVID CHARPENTIER
Responsable des opérations /
Manager commerciale

 2 rue de la groux 95650 Courcelles sur
Viosne

 0652565736

 David.charpentier.79@gmail.com

 44 ans

 Français

 Marié, 2 enfants

 Permis B

 Disponible dès maintenant
[www.linkedin.com/in/david-
charpentier-89375082](https://www.linkedin.com/in/david-charpentier-89375082)

LOISIRS

Golf amateur, musique, cinéma.

PROFIL

Professionnel apportant une expérience diversifiée en service à la clientèle, gestion d'équipe et coordination de projets. Expériences confirmées de satisfaction client et de management de 25 collaborateurs. Attention particulière portée à la formation du personnel comme élément clé de l'amélioration continue du service et du renforcement de l'esprit d'équipe.

FORMATION

BEP, comptabilité, Argenteuil
Lycée Georges Braque

VAE en cours BAC+2

PARCOURS PROFESSIONNEL

EMPLOI

Responsable des opérations

09/2023 – 02/2024

- Gestion de 3 activités : courrier, conciergerie d'entreprise et gestion des visites médicales.
- Élaborer des plans opérationnels à court et long terme.
- Organiser les ressources (humaines, matérielles, financières) pour atteindre les objectifs.
- Encadrer et motiver les équipes.
- Recruter, former et évaluer les collaborateurs.
- Identifier les problèmes opérationnels et proposer des solutions.
- Communiquer efficacement avec les parties prenantes internes et externes.

VERISURE

Superviseur

Antony 09/2021 - 06/2022

- Prise en main d'une équipe de rétention dite Last Call pour garder les clients en fin de résiliation.
- Internalisation réussie avec une croissance de 2.2 clients retenu par collaborateur et par mois.
- Suivi des indicateurs de performance dans une optique d'amélioration des processus et d'augmentation de la productivité.

Responsable développement (Verisure)

Région Nord 09/2020 - 09/2021

- Formation aux techniques de ventes des nouveaux entrants et suivi avec bilan sur la période d'essai pour 5 départements
- Formation au management pour les nouveaux chefs d'équipe et soutien décisionnel sur la gestion des profits expert avec les chefs d'agence.
- Suivi des ventes et des résultats commerciaux pour adapter les stratégies et le plan d'actions.
- Evaluation de la progression et des acquis des apprenants, mise en place des correctives dans le cadre des évaluations en cours de formation.

Chef d'agence (Verisure)**Reims 09/2016 – 09/2020**

- Gestionnaire d'un centre de profit de 5 chefs d'équipe et 20 experts sécurité.
- Accueil et intégration des nouveaux collaborateurs, présentation de l'équipe, accompagnement à la prise de poste, suivi personnalisé.
- Moyenne de croissance de 18% obtenu et CA respecté.
- Pilotage du recrutement et de la formation du personnel, suivi RH (planning, congés, paie...), conduite des entretiens annuels.
- Gestion financière de l'agence, suivi du budget prévisionnel.
- Création et alimentation des outils de pilotage, production de reporting.

Chef d'équipe (Verisure)**Compiègne 09/2014 – 08/2016**

- Formation aux techniques de ventes
- Management d'une équipe de 5 personnes, gestion des plannings, distribution des tâches et définition des objectifs de travail.
- Suivi de la production de l'équipe, contrôle du respect des procédures, animation des réunions de travail et réalisation des entretiens annuels.
- Instauration d'une ambiance de travail positive, maintien de la cohésion et de la motivation de l'équipe, recueil des remontées terrain.

Expert sécurité (Verisure)**Compiègne 11/2011 – 08/2014**

- Commercialisation et installation de système d'alarme télésurveillé, suivi client.
- Etude attentive des fiches techniques des produits afin de faire des démonstrations efficaces et de répondre aux questions des clients.
- Réalisation d'un nombre de vente mensuel de 10 contrats en moyenne grâce à des argumentaires percutants et un réseau dynamique.
- Mise en avant du service client dans une optique de fidélisation.
- Collaboration en équipe en communiquant, en partageant les idées et en mutualisant les efforts.

UPS**Chauffeur livreur****Gennevilliers****01/2005 – 09-2011**

- Livraison de small en express et messagerie.
- Distribution de colis fragiles sans incidents ni dégradations.
- Retour de la marchandise en cas d'absence ou de refus.

VINCI**Paris 16eme****01/2004 – 01/2005 Intérim**

- Gestion d'un parking de 500 places, relation clientèle et sécurité du site.

ESPACE EVASION EUROPE

Directeur de centre de vacances France

01/2002 – 01-2004

- Gestion de séjours pour jeunes
- Gestion du budget séjour
- Gestion administrative
- Gestion de l'encadrement adultes et garant du bon déroulement du séjour.
- Recrutement, supervision et direction d'une équipe de 6 employés afin d'assurer la bonne gestion administrative, la fourniture des services et l'animation des activités.
- Etablissement de relations étroites avec les autorités locales et avec les partenaires publics et privés afin d'obtenir des subventions et des parrainages financiers.
- Prise de toutes les mesures requises pour assurer la sécurité des personnes et des biens : dispositifs de lutte contre l'incendie, systèmes d'alarme.
- Proposition de solutions innovantes en s'appuyant sur l'expérience terrain et en effectuant les recherches nécessaires.
- Collaboration en équipe en communiquant, en partageant les idées et en mutualisant les efforts.

Mairie d'ERMONT et de SANNOIS ESPACE EVASION EUROPE

France

01/1999 – 01/2022

- Mise en place des activités pour adolescents ainsi que la création de chantiers jeunes
- Augmentation de la fréquentation de 20% enregistrés sur 1 an
- Animation de séjours en centre de vacances.
- Participation aux réunions internes
- Contribution au travail de réflexion et partage d'idées afin d'améliorer les pratiques et d'optimiser le programme d'animation
- Accueil des enfants et de leur famille au sein du centre.
- Instaurer un dialogue et lien de confiance.
- Elaboration d'un programme d'activités adaptées à l'âge et aux besoins des enfants et collaboration avec l'équipe d'animation.
- Animation d'ateliers manuels : peinture, recueil des remarques sur les parents (allergies, problèmes de santé, prise de médicaments).
- Compte rendu quotidien sur le déroulement de la journée.

COMPÉTENCES

Pilotage d'activité, gestion de planning, recrutement, amélioration continue, formation, esprit d'équipe.

LANGUES

Anglais Débutant

Espagnol Débutant