

# Delphine PELLIER

15, allée des jardins de valencia  
64200 Biarritz  
📞 0672019531  
[delphinehautecoeur@outlook.fr](mailto:delphinehautecoeur@outlook.fr)

## FORMATION

- Cycle Supérieur de Vente IFV NOVANCIA
- ESOG – Promotion 1990 – (Ecole des Sous-officiers de Gendarmerie)
- Baccalauréat G2 – 1988 (Arras)

## COMPETENCES

- Formation
- Accompagnement
- Pédagogie

## HOBBIES

- Footing
- Brocante

## Expérience professionnelle

Novembre 2022 - Décembre 2018

### **RESPONSABLE DES MOYENS GENERAUX & ACHATS – FILASSISTANCE**

- Gestion des Achats (prestataires, fournisseurs, appels d'offres)
- Service aux occupants
- Exploitations du site et ses équipements (sécurité – maintenance)

Déc 2018 - Nov 2011

### **RESPONSABLE PLATEAU D'ASSISTANCE & TELEASSISTANCE FILASSISTANCE**

- Management de 25 chargés d'assistance (Encadrement, formation, animation, entretiens)
- Gestion des Plannings, Reportings d'activités, Organisation des formations
- Suivi des résultats, objectifs, Plans d'action & d'amélioration de l'activité

Avril 2011 - Juin 2010

### **RESPONSABLE PLATEAU RELANCE - FIDELISATION – Maison VITAL AINE**

- Management des 5 conseillers (Réactivation, fidélisation, opérations de stimulation)
- Gestion des résultats, KPI, objectifs, incentives et plannings

**Résultats** Réactivation de plus de 75 comptes / mois

Avril 2010 – Avril 2008

### **RESPONSABLE DE SITE CENTRE D'APPEL – INDEX MULTIMEDIA**

Edition et commercialisation de produits & services multimédias en téléphonie

- Management des conseillers (animation, modération) et 10 chefs de plateaux
- Gestion des résultats, KPI, objectif, incentives et plannings (24/24, 7/7)
- Gestion des recrutements et du personnel

#### **Résultats**

- Constitution et formation d'une équipe de collaborateurs et responsables d'équipe
- Amélioration de 30% des résultats par rapport au prestataire externe par an

Sept 2007 – Déc 2005

### **RESPONSABLE EQUIPE - NEGOCIATRICE - BELLISIMO**

Agence immobilière – 6 négociateurs – 110 transactions / an

- Management d'une équipe de 3 négociateurs
- Recherche et prise de mandat, organisation de la prospection
- Gestion complète des transactions (y compris rédaction des compromis de vente)

#### **Résultats**

Développement de 50% des mandats pris sur le secteur géré, 3 à 5 transactions par mois

Oct 2004 – Déc 1999

### **RESPONSABLE DE PLATEAU – ORANGE (Groupe FRANCE TELECOM)**

Centre d'Appel Agence Professionnelle (1016 appels entrants) – DR IDF

PME/PMI, artisans et professions libérales - 15 conseillers – 2 ASSISTANTES

- Ventes des produits fixes, mobiles et internes, cross-selling
- Management, organisation des plannings et animations commerciales

#### **Résultats**

- Croissance de 9% du panier moyen

Nov 1999 – Déc 1997

### **ACHETEUR – FRANCE TELECOM TERMINAUX**

Direction des Achats et de la logistique

- Négociations tarifaires avec les fournisseurs
- Gestion des engagements budgétaires et élaboration des tableaux de bord et KPI

**Résultats :** Réduction moyenne des coûts d'achats de 10%

Juillet 1997 – Janv 1988

### **GENDARME – Sous-officier de carrière - Ministère de la Défense**

**Secrétariat Particulier du Ministre - habilitation Secret Défense - 2 ans**

- Gestion de la communication interne
- Gestion des événements ministériels

**Attachée de Cabinet – Direction Générale de la Gendarmerie - 2 ans**

- Ressources Humaines et évolutions de carrières des officiers supérieurs
- Affectation en Brigade - 5 ans - Police judiciaire