



LOUISE GRANGER

Formatrice WDBB
FORMATION

COORDONNÉES

NUMÉRO DE TÉLÉPHONE

01 89 48 03 39

EMAIL

louise.granger@wdbformation.f

r

ADRESSE

20 rue des Roses, 94000 Nogent-sur-Marne, Nogent-sur-Marne, 94000, France

PROFIL

Louise, experte en relation client omnicanale et vente à distance, se distingue par sa capacité à former les individus aux techniques de communication professionnelle, à la résolution de situations complexes et aux stratégies de fidélisation. Sa méthodologie, axée sur la bienveillance, garantit une qualité de service irréprochable et vise l'excellence en matière de satisfaction clientèle, avec des résultats mesurables.

COMPÉTENCES

- Communication
- Vente à distance
- CRM
- Gestion d'équipe
- Évaluation
- FOAD

INFORMATIONS PERSONNELLES

Date de naissance:

03 sept. 1992

État civil:

Célibataire

EXPÉRIENCES PROFESSIONNELLES

FORMATRICE RELATION CLIENT

WDBB FORMATION

mars 2025 - Présent

- Animation de sessions de formation RNCP 35034, en modalités présentielles et distancielles, adaptées aux besoins des apprenants.
- Formation spécialisée sur les outils CRM tels que Salesforce et HubSpot, avec mise en pratique concrète pour optimiser la relation client.
- Évaluation continue des compétences acquises par les participants pour garantir une progression pédagogique efficace.
- Accompagnement individuel des apprenants, personnalisé selon leur parcours et leurs objectifs professionnels.

RESPONSABLE SERVICE CLIENT

AXWAY

janv. 2020 - juin 2023

- Encadrement efficace d'une équipe de 25 conseillers clientèle, garantissant un service client de qualité.
- Supervision et amélioration continue des indicateurs de performance, notamment le Net Promoter Score (NPS).
- Conception et mise en œuvre de programmes de formation pour les nouveaux employés, assurant une intégration réussie et un maintien des standards de service.
- Analyse des indicateurs de performance clés (KPIs) du service client
- Gestion quotidienne et supervision de l'équipe service client
- Formation continue et développement des compétences de l'équipe
- Assurance de la qualité et suivi des retours clients
- Collaboration avec d'autres départements pour améliorer l'expérience client

ÉDUCATION

2019

FORMATION "ÉVALUATION QUALITÉ DE SERVICE ET KPI"

AFNOR Compétences

- Top 5% de la promo en Évaluation QoS
- Projet KPI: augmentation de 20% de la qualité
- Certifié expert en outils de mesure QoS
- Présentation sur KPIs à conférence régionale

2018

CERTIFICATION "SOFT SKILLS ET COMMUNICATION CLIENT"

ESSEC Executive

- Certifié en Soft Skills & Comm. Client
- Top 10% des scores aux évaluations
- Projet final: 95% de satisfaction client
- Présentation orale distinguée par jury

2013

LICENCE PROFESSIONNELLE COMMERCE ET DISTRIBUTION

IUT de Sceaux

CENTRES D'INTÉRÊT

La natation La photographie

FORMATION

EVALUATION QUALITÉ DE SERVICE ET KPI

AFNOR Compétences

janv. 2024 - Présent