



Cambron Nicolas

Passionate, Dynamic, Organized,

77310 Saint-Fargeau-Ponthierry, France

[Portfolio link](#)

[Portfolio file](#)

[View profile on Dweet](#)

Languages

French (Native)

English (Basic)

About

BRANDS WORKED WITH

CARREFOUR

l'Ecole Interarmées des Sports (EIS)

MAGASIN IKEA Evry

Société ACTION ST Geneviève des Bois

Société B&M Cesson

Société GO SPORT Carré

Société IBM

Société IKEA FRANCE Plaisir

Société KINGJOUET ST Geneviève des Bois:

Société LEADERPRICE Pontault-Combault:

Experience

- **CARREFOUR |**
1988
- **Directeur de magasin, click & Collect**
Société GO SPORT Carré | May 2022 - Oct 2022
Pilotage de l'activité commerciale CA : 4M
•Développement des cartes GO Sport et du Click & Collect
- **Directeur de magasin , click & Collect**
Société B&M Cesson | Jul 2021 - May 2022
Pilotage de l'activité commerciale CA : 4M
•Développement du Click & Collect
•
- **Directeur de magasin, click & Collect**
Société KINGJOUET ST Geneviève des Bois: | Jan 2021 - Feb 2021
Pilotage de l'activité commerciale CA : 2M
•Développement de la carte de fidélisation KINGJOUET
- **Directeur de magasin et DRIVE**
Société LEADERPRICE Pontault-Combault: | Nov 2019 - Apr 2020
Pilotage de l'activité commerciale CA : 7M
•Responsable de la Relation Client et de tous les partenaires
•Développement du DRIVE
- **Directeur de magasin**
Société ACTION ST Geneviève des Bois | Aug 2017 - Sep 2019
Pilotage de l'activité commerciale CA : 4M
•Management de 5 Responsables Adjoint et 31 collaborateurs
•Garant de la Relation Client
- **Responsable Plateau Centre Relations Clients de IKEA**
Société IKEA FRANCE Plaisir | Jan 2008 - Nov 2015
Gestion du Centre de profits E-Commerce/VAD Objectif : 53 Millions Réalisé : 58 Millions
•Création du département QUALITE, création d'enquête de satisfaction client interne et externe, clients mystères
•Encadrement de 55 collaborateurs et développement de 5 managers, tuteur de managers juniors, tuteur étudiants école de commerce
•Création du PCA (Plan de continuité de l'activité) pour le call center
•Accompagnement des équipes lors du PSE en 2013
•Passage devant les IRP pour différents « Projet » QUALITE

● **Manager des Ventes**

| Apr 2005 - Dec 2007

Développement du CA E-commerce et mise en place d'activités commerciales

- Motivation et animation d'une équipe de 15 téléconseillers. Objectif : challenges mensuels
- Suivi et développement des collaborateurs, Fidélisation du client carte Family 10% par collaborateur
- Analyse des indicateurs de performances individuelles

● **Manager du Service Formation**

| Mar 2004 - Mar 2005

Mise en place du plan de formation annuel de 120 téléconseillers

- Animation de groupe de travail
- Calcul du ROI (Retour sur Investissement des formations)
- Création d'enquêtes clients

● **Superviseur SAV**

| Dec 2002 - Feb 2004

Missionné sur la centralisation des BACK OFFICE magasins

- Recrutement de 25 téléconseillers
- Contrôle de la satisfaction client 90% et du montant des dédommagements

● **Manager de la formation**

| Aug 2001 - Nov 2002

Création du service formation pour la relation à distance

- Recrutement et formation de 40 téléconseillers
- Pilotage et organisation de l'activité et conception de planning, réalisé de plan de formation obj : 95%
- Elaboration de formation avec le groupe ACTICALL et Monsieur Riveron

● **Formateur**

| Dec 1999 - Jul 2001

Création de book de formation

- Mise en place de cursus d'intégration
- Création de contrôle des connaissances 90% et suivi « qualité » du discours téléphonique

● **Vendeur Spécialiste/Formateur**

MAGASIN IKEA Evry | May 1994 - Nov 1999

Vente/Conseil et aménagement CHAMBRES et SALON

- Formateur sur site et pour les ouvertures de magasin

● **Vendeur accessoires et déco**

| Oct 1992 - May 1994

Vente d'accessoires chambre, cuisine, salle de bain et objets décoration

● **Collaborateur**

Société IBM | May 1990 - Apr 1992

Création et contrôle de puces informatiques en ligne de production

● **l'Ecole Interarmées des Sports (EIS) | Dec 1988 - Nov 1989**