



Alexandre Stantina

Fintech Technical Support & CRM Senior Manager Excellence de l'Expérience Client, Data analyste

Paris, France

[Portfolio link](#)

[Portfolio file](#)

[View profile on Dweet](#)

Links

[LinkedIn](#)

Languages

Anglais

Allemand

About

Expertise en Gestion Relation Client #CRM #Data #Marketing Client #Fintech #Coaching d'équipe

Je vous propose d'accompagner votre relation client d'aujourd'hui vers l'Excellence de Demain :

Avec un bain en Fintech de 10 ans et 5 dans le High Tech, ma compétence transversale est le #CRM.

Profile Hybride (commercial et technique) :

Technique

Logiciels CRM (Easyware, Salesforces, MS Dynamic Server)
Paiement & Monétique (transactions financières, nouvelles méthodes de paiement)
Les basiques de l'Informatique Réseau et Systèmes et Internet

Commercial

Le Marketing Client : l'écouter pour lui proposer le service / produit attendu
Le Support au client : gérer et mesurer les interactions client - être le porte-parole de vos clients
Gestion de projet Client
Coaching d'équipe : recrutement, montée en compétence et satisfaire mon premier client, le collaborateur

Maîtrise des basiques du domaine :

Légal : KYC - Know Your Customer, RGPD - Règlementation gestion de données
Technique : PCI / DSS Compliance
Système : Web Service, TPE, Solution intégrée, application mobile

Pourquoi moi ?

Mon Enthousiasme
Attitude de "Problem solver"
Agile - Patient - Pédagogue

Pourquoi vous ?

La stratégie de l'entreprise est orientée client, L'Excellence de l'expérience Client est un des objectifs

Chez vous, "Disruptif" fait partie du vocabulaire dans l'air du temps ou encore "Créativité" - "Innovation"

Le "Digital" est implémenté ou en cours d'implémentation dans vos systèmes informatiques

Et Pourquoi pas ...

Vous avez repéré au moins un point qui correspond à votre besoin, à votre entreprise ?

Échangeons à votre convenance via le support que vous souhaitez pour un 15Flve !

Osez scannez le QR code avec votre mobile pour avoir mes coordonnées ou via mon profil LinkedIn

Excellente journée,

BRANDS WORKED WITH

Convergys

Groupe SATO

HiPay

Planet

Experience

● Retail System Senior Manager France Bénélux

Planet | Dec 2014 - Sep 2021

Déploiement et maintenance de solutions techniques pour le paiement et la détaxe (web service, application web, TPE et monétique associée, intégration dans le système de caisse) pour des marques du Luxe
Interface client grand compte
Management d'équipe



● Responsable CRM et Services Clients

HiPay | May 2009 - Jun 2013

CRM B 2 B - B 2 C : Choix et déploiement d'une solution CRM pour la base client
Management des Services Clients internationaux
- BtoB Webmaster : Support Commercial - Développement de compte
- BtoC Internaute : Support client utilisateur



● Directeur adjoint (intérim d'insertion)

Groupe SATO | Jan 2004 - Jun 2008

Gestion commerciale et marketing de 4 agences d'intérim d'insertion (CA : 2M€)

Harmonisation de procédures de gestion relation client, suivi de comptes,
Opération télémarketing (détection de besoins – qualification – étude de marché – satisfaction)
Gestion et optimisation de la base de données clients (dataquality, e-mailing, lettre client)
Encadrement et coordination d'une équipe de 11 personnes
Cible client : PME du Finistère et Morbihan

● Animateur des ventes Centre d'appels HighTech

Convergys | Oct 1998 - Sep 2003

Animateur des ventes de la division High Tech (Business Unit)
Développement commercial et pilotage d'opérations marketing multi-canal
* Approche satisfaction – qualité SLA « Service Level Agreement »
* Gestion de campagnes marketing multi-canal (vente, upsell, cross-selling, dataquality, fidélisation ...) en partenariat avec les chefs produit /marché client
* Coaching et animation d'équipe télémarketing (150 personnes – 5 sites)
: Création et déploiement d'un outils de GPEC > Réduction du turnover
·Comptes : Compaq, HP, Microsoft, Sony, Schneider
·Cible client : BtoB et BtoC

Voir moins

Education & Training

2022 - 2022 ● **DataBird**
Bootcamp Data Analyst,

2019 ● **Cnam**
MOOC CNAM,