



# Julien Balanger

Flagship Director.

Expert & Passionate by Premium-Luxury Retail (More than 15 Yrs).

- Business-Oriented.
- Retail Operations.
- Customer Experience.
- Brands : Nespresso, Apple, Samsung, Armani
- Markets : across Technology and Fashion.
- Management of Teams up to 25 people -> Managing and Functioning Teams
- Used to work with Turnovers up to 10 M€.
- Strong Leadership -> Lead by example and experience. Involving Teams.
- Merchandising : "Retail is Detail"

Paris, France

[Portfolio link](#)

[Portfolio file](#)

[View profile on Dweet](#)

## Languages

French (Native)

English (Work Proficiency)

Spanish (Fluent)

## About

Expert et Passionné par le Retail Premium-Luxe avec plus de 15ans d'Expérience, ce qui m'anime, c'est de faire vivre aux Clients (Externes et Internes) une Expérience Exceptionnelle. Gestionnaire, Manager orienté Business et Retail Operations, Accompagner et Faire Grandir mes Equipes est au cœur de mes Valeurs Professionnelles.

### BRANDS WORKED WITH

Admirablement Vôtre

Apple

Arcat-Armani (Foncière Catinvest)

Nespresso

Samsung Electronics

## Experience

### ● Directeur Flagship

Arcat-Armani (Foncière Catinvest) | Oct 2020 - Now

Armani Outlet – Centre Commercial One Nation PARIS (78).

# Chiffres Clés : 6 Collaborateurs. 500 m2. +29% de Marge Brute en 2022 vs. 2021 (Comparable). -10% de Masse Salariale en 2022 vs. 2021. +18% de CA vs. 2020 (Comparable) avec 1 274 K€ de CA.

Gestion Commerciale -> Détermination des Opérations Commerciales.

RH ->. Disciplinaire -> Changement et Réorganisation complète de l'équipe du Magasin en mai 2021.

Gestion Financière -> Suivi du P&L.

Évènementiel et Relations Publiques -> Ouverture d'un Pop-Up Store annuel durant un mois en 2022 et en 2021 pour la vente d'anciennes Collections très remisées (Entre 20K€ et 30K€ de CA chaque année).

-> Evènements VIC avec une Offre Commerciale privilégiée (via CRM) -> 2 évènements par collection pour un CA > 10K€ par évènement.

-> Compte Instagram (Management d'un(e) Community Manager) et suivi du Compte Google.

Retail Opérations -> Commandes Marchandises (600K€ HT par an).

Compétences : Analytique · Contrôle des inventaires · Gestion pertes et profits · Développement des ventes · Déploiement de nouveaux produits · Veille concurrentielle · Budget · Bureautique · Agilité · Connaissances en informatique · Compétences interpersonnelles · Clienteling · Satisfaction client · Gestion des opérations · Coaching · Adaptabilité · Analyse financière · Sens de l'organisation · Négociation · Communication · Mode · Store Director · Expérience client · Orienté résultats · Recrutement · Vente · Commerce de détail · Merchandising · Stratégie commerciale · Articles de luxe · Ressources humaines · Indicateurs de performance clés · Gestion des budgets · Gestion de magasin · Prévention des pertes · Leadership d'équipe · Management · Formation · Problem Solving · Decision-Making · Développement des personnes · Anglais · Direction



### ● Directeur Flagship

Samsung Electronics | Jun 2018 - Nov 2019

Flagship « #SamsungParis » Champs-Elysées (75).

Lancement et Ouverture du Flagship : Pop-Up Store. Vitrine Expérientielle innovante pour Samsung durant un an et demi.

# Chiffres Clés : 80 Collaborateurs. 1000 m2. +25% de Ventes de Mobiles Samsung sur le Zone Commerciale des Champs-Elysées. Moyenne annuel du trafic quotidien : 1400 personnes soit +15% par rapport à l'Objectif.

Direction Générale du Flagship avec un Adjoint, et en Management Transverse avec deux Prestataires : RH et SAV.

Gestion Financière.

Mise en Application des Stratégies Commerciales et Marketing.

Évènementiel, Relations Publiques, Commercial : -> Soirée d'Inauguration du Flagship avec 300 invités. Visites VIP (Sièges, Célébrités et

Influenceurs). Soirées de Lancements de Produits avec une centaine de VIC de la Communauté Samsung (« Unpacked » : CA >20K€ par Soirée.). Soirées BtoB avec les Partenaires Opérateurs Mobiles (Orange, SFR et Bouygues Télécom).

Gestion des Opérations -> Suivi des Projets du Flagship, Travaux (Suivi des Travaux de Rénovation à la suite des dégradations par les manifestations des Gilets Jaunes).

#dowhatyoucant #samsung #smarthome #smartphone #smarttv #maisonconnectee #tablette #nouvellestechologies #objetsconnectes #son #accessoires #electromenager #hightech

Compétences : Analytique · Contrôle des inventaires · Développement des ventes · Déploiement de nouveaux produits · Veille concurrentielle · Budget · Agilité · Connaissances en informatique · Compétences interpersonnelles · Clienteling · Satisfaction client · Gestion des opérations · Coaching · Adaptabilité · Sens de l'organisation · Communication · Store Director · Expérience client · Recrutement · Vente · Commerce de détail · Merchandising · Stratégie commerciale · Ressources humaines · Indicateurs de performance clés · Ouverture de magasin · Gestion des budgets · Gestion de magasin · Gestion de Projet · Leadership d'équipe · Management · Formation · Problem Solving · Decision-Making · Développement des personnes · Travail d'équipe · Anglais · Direction

## ● Entrepreneur / Associé - Gérant

Admirablement Vôtre | Feb 2017 - Oct 2018

DIJON (21)

Prêt à Porter Masculin « Made in France ».

Passionné par la Mode, j'ai souhaité devenir Entrepreneur en créant ma Marque « Made in France » Le Flamant Noir. Je me suis ensuite associé avec un Créateur qui disposait d'un Atelier de Confection et d'Impression Textile.

3 Collaborateurs

Réalisation et Mise en Place d'un Business Plan de 50 K€ pour la Production et la Commercialisation Omnicanal de Produits : Internet, Showroom avec notamment des Évènements de Relations Publiques.

#mode #madeinfrance #casualchic #pretaporter #entrepreneur

<https://www.facebook.com/leflamantnoir/>

Compétences : Analytique · Contrôle des inventaires · Gestion pertes et profits · Développement des ventes · Déploiement de nouveaux produits · Veille concurrentielle · Budget · Bureautique · Agilité · Connaissances en informatique · Satisfaction client · Gestion des opérations · Adaptabilité · Analyse financière · Sens de l'organisation · Négociation · Communication · Expérience client · Recrutement · Vente · Commerce de détail · Stratégie commerciale · Ressources humaines · Indicateurs de performance clés · Management · Problem Solving · Decision-Making · Développement des personnes · Direction



## ● Manager

Apple | Sep 2011 - Feb 2017

\* 01/2013 – 02/2017 Apple Store DIJON (21) – Centre Commercial « La Toison d'Or ».

Leadership. Coaching. Développement et Suivi des Équipes.

# Chiffres Clés : 70 Collaborateurs. Entre 20 et 25 Directs Reports de différentes strates hiérarchiques. 600 m2. XX M€ de CA (>10 M€). Croissance >10% chaque année.

- Plans d'Action mis en Place :

. Premier Magasin France en NPS de zone de vente au 4ème Trimestre 2014 avec un score > 90%.

. +20% de ventes d'iPhones avec un Contrat Opérateur Mobile en 2015.

. Augmentation constante de la part du CA BtoB.

3/ People Manager : Recrutements, Référent RH du Magasin en lien direct avec le Siège.

2/ Operations Manager : Suivi des Équipes Back-Office. Suivi des Travaux.

Suivi des Normes et Prévention des Risques.

1/ Floor Manager : Suivi et Développement des Équipes de Ventes -> Ventes. KPIs (NPS, Taux d'Attachement de Services).

Compétences : Contrôle des inventaires · Développement des ventes · Déploiement de nouveaux produits · Veille concurrentielle · Bureautique · Agilité · Connaissances en informatique · Compétences interpersonnelles · Satisfaction client · Gestion des opérations · Coaching · Adaptabilité · Sens de l'organisation · Communication · Expérience client · Recrutement · Vente · Commerce de détail · Merchandising · Ressources humaines · Indicateurs de performance clés · Gestion de magasin · Prévention des pertes · Leadership d'équipe · Management · Formation · Problem Solving · Decision-Making · Développement des personnes · Travail d'équipe · Anglais

\* 09/2011 – 01/2013 : Apple Store PARIS (75) – Flagship « Carrousel du Louvre ».

Leadership. Coaching. Développement et Suivi des Équipes.

# Chiffres Clés : 250 Collaborateurs. Entre 20 et 25 Directs Reports de différentes strates hiérarchiques. 1000 m2. XX M€ de CA (>20 M€). Croissance > 10% chaque année.

- Plans d'Action mis en Place :

. -5% de Démarque sur les Accessoires au 4ème Trimestre 2011.

. Augmentation constante de la part du CA BtoB.

2/ Floor Manager : Suivi et Développement des Équipes de Ventes -> Ventes. KPIs (NPS, Taux d'Attachement de Services).

1/ Technical Service Manager : Suivi et Développement des Équipes du SAV -> KPIs (NPS, Temps de Sessions).

Compétences : Activités de commerce de détail · Contrôle des inventaires · Développement des ventes · Déploiement de nouveaux produits · Veille concurrentielle · Bureautique · Agilité · Connaissances en informatique · Compétences interpersonnelles · Satisfaction client · Gestion des opérations · Coaching · Adaptabilité · Sens de l'organisation · Communication · Expérience client · Vente · Commerce de détail · Merchandising · Ressources humaines · Indicateurs de performance clés · Leadership d'équipe · Management · Formation · Problem Solving · Decision-Making · Développement des personnes · Travail d'équipe · Anglais



## ● De la Vente à la Direction de Boutique

Nespresso | Dec 2007 - Sep 2011

\*06/2009 – 09/2011 : Boutique PARIS (75) – « Bonaparte » (Opening).

Directeur de Boutique en Co-Direction :

# Chiffres Clés : 50 Collaborateurs. 500 m2. X M€ de CA (>5 M.€). Croissance > 10% chaque année.

- Plan d'Action mis en place : - Meilleure Note de Mystery Shopping Magasin en France au 3ème Trimestre 2009.

• KPIs (CA, Panier Moyen). Recrutement des Équipes. Suivi des Équipes. Suivi des Budgets. Relation Prestataires.

• Le Cabinet « Luxury Attitude » a créé une Formation pour le Réseau de Boutiques Nespresso -> Déploiement de cette Formation auprès de tous les collaborateurs de la Boutique.

Compétences : Contrôle des inventaires · Développement des ventes · Déploiement de nouveaux produits · Veille concurrentielle · Budget · Bureautique · Agilité · Connaissances en informatique · Compétences interpersonnelles · Clienteling · Satisfaction client · Gestion des opérations · Coaching · Adaptabilité · Sens de l'organisation · Communication · Store Director · Expérience client · Recrutement · Vente · Commerce de détail · Merchandising · Ressources humaines · Indicateurs de performance clés · Ouverture de magasin · Gestion de magasin · Prévention des pertes · Leadership d'équipe · Management · Formation · Problem Solving · Decision-Making · Développement des personnes · Direction

\*02/2008 – 06/2009 : Flagship Boutique-Bar PARIS (75) - « Le 119 ».

Responsable de Boutique Adjoint :

# Chiffres Clés : 150 Collaborateurs. 1500 m2 (Plus grande Boutique au monde). XX M€ de CA (<15 M€). Croissance > 10% chaque année.

• Coaching des Équipes. Formation. Plannings. Gestion des Caisses. Gestion des Stocks.  
-> Manager Référent pour le déploiement d'un Système d'Encaissements Mobile avec la DSI.

Compétences : Activités de commerce de détail · Contrôle des inventaires · Développement des ventes · Déploiement de nouveaux produits · Veille concurrentielle · Bureautique · Agilité · Connaissances en informatique · Compétences interpersonnelles · Clienteling · Satisfaction client · Coaching · Adaptabilité · Sens de l'organisation · Communication · Expérience client · Vente · Commerce de détail · Merchandising · Indicateurs de performance clés · Leadership d'équipe · Management · Formation · Problem Solving · Decision-Making · Développement des personnes

\*12/2007 – 02/2008 : Flagship Boutique-Bar PARIS - « Le 119 » (Ouverture).

Spécialiste Café :

• Vente. Conseil et Accueil de la Clientèle en Boutique.  
-> Spécialiste Café ayant eu la Meilleure Note de Mystery Shopping du Magasin en janvier 2008.

## Education & Training

---

1998 - 2002 ● **EM NORMANDIE (SUP EUROPE CESEC)**  
MASTER 2, ECOLE DE COMMERCE