



# Michael Waller

E-commerce Operations & Client Experience

Paris, France

[View profile on Dweet](#)

## Links

[LinkedIn](#)

## Languages

French (Basic)

English (Fluent)

Spanish (Fluent)

## About

Spécialiste expérimenté des opérations commerciales et du service à la clientèle avec une expérience de travail professionnelle démontrée dans la gestion du service à la clientèle ; gestion de gros; place de marché du commerce électronique ; et la gestion de la vente au détail. Compétences en planification stratégique, esprit d'équipe, communication efficace, bilingue.

### BRANDS WORKED WITH

Bluefly.

Diptyque

Pronovias USA

Scotch & Soda

Scully & Scully Park Avenue

## Experience

### ● Service Client E-commerce

Scully & Scully Park Avenue | Aug 2022 - Mar 2023

Modérateur de email Scully & Scully Park Avenue New York, NY.

- Principalement en charge du commerce électronique, de la mise en file d'attente des e-mails des clients et de l'attribution des demandes de renseignements au personnel et au service appropriés.
- Aider les clients à connaître leurs commandes en souffrance, travailler avec les acheteurs et 2 entrepôts sur les dates d'expédition, travailler avec les équipes de livraison de meubles, retours, en charge des notifications de refus de carte de crédit et de la distribution du catalogue aux nouveaux clients.



### ● Directeur adjoint de magasin

Diptyque | Aug 2021 - Aug 2022

Axé sur la génération de ventes sous forme de ventes commerciales pour produire des transactions à volume élevé et créer une activité commerciale continue afin de maintenir le magasin le plus rentable aux États-Unis. CV page 2



### ● Responsable service client e-commerce USA

Scotch & Soda | Nov 2020 - Aug 2021

Gestion des demandes des clients dans plusieurs files d'attente d'e-mails aux États-Unis et au Canada pour nos sites web principaux et de soldes. Responsable de la distribution des demandes de renseignements au personnel et aux services appropriés.

- Travaillé avec une logistique tierce partie pour l'expédition, facilité les retours et les remboursements, tâches administratives générales.

### ● Gestionnaire de compte en gros

Pronovias USA | Dec 2019 - Nov 2020

Gestion de plus de 800 comptes de grossistes aux États-Unis et au Canada qui vendaient les vingt marques de la société de mariage Pronovias Barcelona.

- Gestion des trunk shows et des marchandises en prêt pour tous les comptes de ma région.
- Traiter les autorisations de retour, les personnalisations et commandes de tissus demandés pour mes comptes.
- Suivi des stocks aux États-Unis, au Canada et Espagne pour faciliter les ventes de mes comptes.
- Travaillé avec des équipes de production, techniques et logistics tierces à New York et Barcelone pour servir au mieux mes comptes.

### ● Directeur des opérations

Bluefly. | Apr 2017 - Apr 2019

Géré plus de 400 comptes dans un modèle marketplace de e-commerce. Gestion du service client et management de 6 collaborateurs. Fulfilled orders for company owned inventory; maintained inventory

of in-house warehouse. Géré toutes les demandes d'authenticité de marchandises pour les vendeurs et des authenticateurs de marchandises de luxe tiers. J'ai sélectionné des produits pour des séances photo publicitaires et des publications sur les réseaux sociaux. Gestion de projets tels que des pop-up magasins et en charge de l'ensemble des opérations d'un e-commerce qui générait 41 millions de dollars de revenus par an.