



**AUDREY DESGARDIN**

93 avenue de la Forêt de Bord -27340 LES DAMPS

47 ans

06.30.47.15.34 - audrey.desgardin@hotmail.fr

+ d'infos : [www.audreydesgardin.com](http://www.audreydesgardin.com)

## DIRECTRICE RELATION CLIENT & TPA

25 ans d'expérience en direction d'opérations relation client

### MANAGEMENT

Équipe de managers de production et fonctions support (IT, Finance, WFM, Reporting, Projets...)

Jusqu'à 800 collaborateurs commerciaux, gestion sinistre & relation clients, mutualisés inter-comptes, tous canaux de contacts

Recrutement, évaluation, accompagnement et formation des collaborateurs

Animation et coordination des équipes opérationnelles

### PILOTAGE OPERATIONNEL

Définition du schéma directeur de la production

Projets de transformation des opérations & business model

Pilotage des opérations de Service Client en multi-shore (France, Maroc, Océan Indien)

Respect des objectifs de volumes traités, suivi budgétaire des unités opérationnelles

Mise en œuvre de la politique de Qualité de Service et Qualité du Discours – Passage Certification ISO 18295

Changement du système de rémunération variable des conseillers dans un contexte de réorganisation globale

### DEVELOPPEMENT COMMERCIAL

Développement du CA : vente de cartes de crédit (4.000 cartes/an), garanties (+20% sur ventes/A-1), services...

Gestion de Campagnes de Fidélisation/Rétention (Up-, Cross-selling), Mise en place de challenges commerciaux nationaux

Réponses aux appels d'offre, Accompagnement des projets clients, mise en place de nouveaux partenariats clients

Elaboration et suivi des budgets (de 10 à 30M€/an)

### TRANSFORMATION PROCESS & METHODES

Déploiement d'outils multicanaux Relation Client (CRM, Automation...)

Mise en place d'outils de Business Intelligence

Définition et suivi des KPI opérationnels et finance

Harmonisation outils & déploiement du collaboratif

### EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

- AVRIL 2025-CE JOUR: **Directrice Générale – Pôle Relation Client & TPA, Groupe Stelliant – Colombes (92)**  
*800 collaborateurs France & Offshore*
- FEV 2022-MARS 2025 : **Directrice des Opérations - Voxens, Groupe Stelliant – Rouen (76)**  
*Membre du comité de direction - Prestataire de Services Relation Client- 500 positions*
- AOUT 2019-JANV 2022 : **Directrice Plateforme Prêt Immobilier & Assurance des Emprunteurs - Meilleurtaux.com – Le Havre (76)**  
*Membre du comité de direction - Comparateur et courtier en ligne – produits financiers*
- DEC 2016-JUL 2019 : **Directrice opérationnelle de compte - Multi-shore (France, Maroc, Océan Indien)**  
*Responsable opérationnelle Site - CCA International / Comdata – Rouen (76)*  
*Prestataire de Services Relation Client – Client : Engie*
- NOV 2015-DEC 2016 : **Dirigeant Associé – MEDUSA Communication – Rouen (76)**  
*Agence de communication Print & Web - Start-up Projet de Salons Virtuels thématiques et géo-localisés*
- MARS 2014-AOUT 2015 : **Directrice Relation Client – FILIASUR – Le Havre (76)**  
*Courtier en Assurances – 25 positions – 3 Responsables d'Equipes, 25 Conseillers – 100.000 contacts/an*
- JANV. 2013-FEV. 2014 : **Consultante indépendante en management opérationnel – Relation Clients – France, Belgique**  
*Diverses missions de Formation, Conseil, Audit opérationnel – Clients : N-Allo, Expertime*
- MARS 2010-DEC.2012 : **Directrice de Production Relation Client - CCA International – Rouen (76)**  
*Prestataire de Services Relation Client – 280 positions – Clients : Nespresso, Orange, LCL, Schindler, Renault...*
- JANV. 1997-AOUT 2009 : **Expériences en Centres de Relation Clients**  
 DEC. 2005-AOUT 2009 : Responsable de Site : Centre de Relation Client 3 SUISSES – Rouen (76)  
 JUIN 2004-Nov. 2005 : Responsable Adjointe Service Clients - Editions ATLAS – Evreux (27)  
 SEPT. 2001-DEC. 2003 : Chef de Projet Téléphonie Centres d'Appels –NOOS – Paris 12è  
 SEPT. 2000-SEPT. 2001 : Manager Call center - DEUTSCHE BANK SA –La Défense  
 JANV. 1997-SEPT. 2000 : Assistante – Call center – BRED Direct – Créteil (94)

### FORMATION

Université Paris 1 – Panthéon Sorbonne - 2001

- Maîtrise de Gestion Financière
- Maîtrise de Sciences de Gestion

Capacité Professionnelle IAS Niveau 1 & IOB Niveau 1



Niveau opérationnel