

**Michel ANDERSSON**

231, rue du Faubourg Saint-Martin  
75010 PARIS

**06 111 88 666**

48 ans

[contact@michelandersson.net](mailto:contact@michelandersson.net)CV intégral sur [michelandersson.net](http://michelandersson.net)

**Objectif :** *Mettre au service de votre Entreprise mon expérience en management, mes compétences en négociation commerciale, et mes connaissances en informatique.*

**EXPERIENCES PROFESSIONNELLES**

---

- nov. 10 – août 15 : **Customer Service Team Leader**, Responsable d'équipe import routier Europe.
- Encadrement du service assistance multi-linguistique (12 Consultants)
  - Gestion des relations Client en anglais (conférences téléphoniques, rapports, bilans financiers ...)
  - Suivi de l'activité clientèle, technique et administrative
  - Recrutement et évaluation des Collaborateurs
  - Analyse des dossiers contentieux
- CHRONOPOST INTERNATIONAL (Gentilly 94)
- juil 03 – oct. 08 : **Responsable Service Accueil Téléphonique**, pour la formation professionnelle
- Encadrement de la plate-forme administrative et téléphonique (15 Chargés d'information)
  - Gestion, analyse, optimisation de l'activité et évaluation des performances
  - Participation aux politiques marketing et remontés statistiques régulières
  - Développement d'outils statistiques de mesures d'efficacité
  - Recrutement et évaluation des Collaborateurs
- FONGECIF-IdF (Paris 10<sup>ème</sup>)
- juin 02 – avril 03 : **Superviseur Hotline** SONY-ERICSSON France.
- Gestion du Service Clientèle et du Pôle Technique (6 Chargés de Clientèle)
  - Suivi national du SAV et prise en charge des dossiers contentieux
  - Rapports d'activité et réunions mensuelles en anglais
  - Recrutement des Collaborateurs
- EMTS France (Levallois Perret 92)
- juin 01 – mai 02 : **Commercial Grands Comptes** en prestation informatique.
- Prospection et développement du portefeuille Clients
  - Expertises techniques des spécifications Clients
  - Informatisation de la base commerciale
  - Participation aux salons professionnels
- DELBAY CONSEIL (Paris 9<sup>ème</sup>)
- août 95 – mai 01 : **Commercial Ventes Indirectes** en produits informatique de gestion.
- Coach qualité en service ventes indirectes (8 commerciaux)
  - Développement et gestion du portefeuille Clients {Grande Distribution - Magasins Spécialisés}
  - Organisation et participation aux salons professionnels
- CIEL Compagnie Internationale d'Édition de Logiciels (Paris 19<sup>ème</sup>) Groupe SAGE

**ETUDES**

---

- 2013 : Master 1 - Management de projet et d'affaires (CNAM - Paris)  
1993 : DEESMA (Diplôme Européen d'Études Supérieures en Marketing) ISEG Groupe ISG  
1992 : BTS Action Commerciale ESCEP  
1989 : BAC B (Sciences Économiques et Sociales) Lycée F. Villon

**LANGUES ETRANGERES**

---

- Anglais : opérationnel (7 ans à Singapour et Malte)  
Espagnol : bonnes notions

**DIVERS**

---

- Maîtrise de l'outil informatique : Windows, MS Office, Salesforce, Alcatel ACD 4400, Hermes Pro, Dreamweaver  
depuis août 99 : Parachutisme en équipe, Brevet Vol Relatif licence niveau B2 (200 sauts)  
de juin 95 à mai 01 : Elu Municipal aux relations publiques, à l'information et urbanisme