



45A, rue de Mulhouse  
68390 Sausheim



s.souici@possibility.fr



07 63 56 21 74



## Formations

- ▶ Titulaire du **Master Dirigeant Manager Opérationnel d'Entreprise** RNCP niveau I -
- ▶ Titulaire du **Titre Manager PME-PMI** RNCP niveau II
- ▶ Titulaire du titre **Chef de projet en intelligence artificielle : Déployer une solution d'intelligence artificielle** RNCP de niveau 7

## Expériences

### ▶ **Chargé de mission service à bord, service au sol – Pôle Expérience Clients – Axe France TGV EST**

#### **SNCF MOBILITÉS**

Animer les agents de la relation clients sur la satisfaction clients, mise en place de plan d'actions, piloter la trajectoire de la relation client, contribuer à la conception des projets nationaux et en charge de la déclinaison sur l'axe, accompagnements des équipes à bord, au sol, faire le lien entre la direction industrielle pour intégrer les autres acteurs en contact clients (inter-métiers) ...

**Thèse professionnelle** : « L'ouverture à la concurrence dans le secteur ferroviaire ».

*Les conséquences organisationnelles : Impact sur les agents de contrôle et la nouvelle relation client »*

### ▶ **Chargé de la communication interne / externe – Gare de Paris EST**

#### **SNCF MOBILITÉS**

En service à la gare de l'EST, plus de 38.5 millions de voyageurs par an. Gestion de la communication interne auprès des agents de l'unité opérationnel Escalier (Embarquement), gestionnaire de flotte smartphone accès digitale (animation, formation, gestion du parc), assistant service en gare embarquement, business première, collaboration franco-allemande TGV/ICE ...

**Thèse professionnelle** : « Les enjeux psychosociaux, lié aux actes d'incivilités ».

*Le traitement managérial des incivilités au travail à la Gare de l'EST – Donner une densité nouvelle à ce phénomène de société*

### ▶ **Agent immobilier – responsable de la communication et du marketing**

#### **ORPI WITTENHEIM**

Estimation de bien immobilier, achat – vente, commercialisation de biens immobiliers, recherche ciblée, conseils personnalisés. Marketing ( Réseaux sociaux, événements ) ...

**Thèse professionnelle** : « Développement de la fidélisation de la clientèle ».

*Comment fidéliser les clients d'une agence immob*

## Compétences

- ▶ **Communication** (Mise en place d'une stratégie de communication en fonction des différents typologie de clients).
- ▶ **Management** (Travail en équipe et en inter-métiers, élaboration d'un plan d'actions, mobiliser le personnel, mettre en place d'une politique de développement, déléguer du pouvoir, confier la résolution des problèmes aux équipes concernées ).
- ▶ **Techniques de vente, outils** (B to B, B to C, télévente, création d'outils d'accompagnement et de suivi des commerciaux).
- ▶ **Formation** (Gestion des incivilités et situations agressive, mise en place de la stratégie clients, gestion et enjeux de la relation clients, CRM).
- ▶ **Digital** (Transformation digitale de l'entreprise, management et gouvernance, culture digitale, risques numériques, marketing digital et communication digitale ).
- ▶ **Expérience Client** (Optimisation de l'expérience client, grâce au digital, amélioration du parcours client, La pyramide d'expérience : composantes & structure de l'expérience client).

Savoirs théoriques	
Compétences acquises	Référence
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Gestion des ressources humaines</b> Motiver, suivre, contrôler, évaluer, faire progresser ses équipes.</li> <li>• <b>Commerce et techniques de ventes</b> Négociation, entretien et enrichissement d'un portefeuille client, déceler et abaisser les freins, déceler et utiliser les leviers.</li> <li>• <b>Management des équipes</b> Techniques de management (Bienveillant, par processus, paternaliste directif, persuasif, participatif, déléгатif), établir des objectifs, accompagner son équipe à l'atteinte des objectifs.</li> <li>• <b>Suivi et gestion de la relation client</b> Comment s'adresser à un client, comment annoncer une mauvaise nouvelle.</li> <li>• <b>Gestion de projet</b> Planifier un projet, le mener à bien et synthétiser les retours, utilisation des outils GANTT, PERT ...</li> <li>• <b>Marketing</b> Établir une stratégie marketing, définir un positionnement et une image de marque, définir et créer un plan marketing, utilisation des différentes matrices (SWOT, BCG, ...).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>École OMNIS – Strasbourg</b> Master DMOE.</li> <li>• <b>École OMNIS – Strasbourg</b> Titre Manager PME –PMI.</li> <li>• <b>École OMNIS - Strasbourg</b> BTS Management des Unités Commerciales.</li> <li>• Alternance : <b>SNCF</b> – Formation interne (5 journées). « Combattre les incivilités en gare ».</li> <li>• Alternance : <b>SNCF</b> – Formation interne (2 journées). « Développer et se servir des outils digitaux (Smartphone, application métiers) ».</li> <li>• Alternance : <b>ORPI</b> – Création d'un plan de communication « Mise en place d'un plan média ».</li> </ul>

Savoirs procéduraux	
Compétences acquises	Références
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Communication</b> Plan de communication, communication institutionnelle, de crise, verbale, non verbale.</li> <li>• <b>Étude de marché</b> Les outils d'analyse, en tirer les conclusions pertinentes, identifier les opportunités et les menaces.</li> <li>• <b>Management de la qualité</b> Les processus, le suivi, l'amélioration continue.</li> <li>• <b>Commerce</b> Les processus à suivre, les différentes phases de vente.</li> <li>• <b>Bilan et comptes de résultats</b> Les élaborer et les interpréter.</li> <li>• <b>Plan marketing</b> Les étapes à suivre dans sa mise en place et son suivi.</li> <li>• <b>Management</b> Les démarches à suivre pour manager une équipe et atteindre les objectifs, les différents styles de management.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>École OMNIS – Strasbourg</b> Master DMOE.</li> <li>• <b>École OMNIS – Strasbourg</b> Titre Manager PME –PMI.</li> <li>• <b>École OMNIS - Strasbourg</b> BTS Management des Unités Commerciales.</li> <li>• Alternance : <b>SNCF</b> – Formation interne (5 journées). « Combattre les incivilités en gare ».</li> <li>• Alternance : <b>SNCF</b> – Formation interne (2 journées). « Développer et se servir des outils digitaux (Smartphone, application métiers) ».</li> <li>• Alternance : <b>ORPI</b> – Création d'un plan de communication « Mise en place d'un plan média ».</li> </ul>

Savoirs expérientiels	
Compétences acquises	Références
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Autonomie</b>            Création de plan média            Création de module de formation            Mise en place de la stratégie digitale         </li> <li> <b>Commercer</b>            Entretenir un portefeuille clients, le faire évoluer. Utiliser des techniques de vente et de télévente, aussi bien en appel entrant qu'en appel sortant. Établir un plan de prospection et atteindre les résultats escomptés.         </li> <li> <b>Initiative</b>            Savoir prendre les bonnes décisions lorsqu'une situation l'exige tout en respectant les limites fixées par le cadre de l'entreprise.         </li> <li> <b>Conduite de projet</b>            Création et organisation d'évènements dans un but de prospection et commercial. Clôturer l'évènement et analyser les résultats.         </li> <li> <b>Analyse et esprit de synthèse</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Analyse du fonctionnement d'un service/entreprise.</li> <li>- Analyse des feedbacks des différents acteurs de l'organisation.</li> <li>- Synthétiser et pouvoir exploiter les différents résultats obtenus.</li> </ul> </li> <li> <b>Écoute / Motivation</b>            Être à l'écoute des différents feedbacks des équipes mais aussi des responsables.            Repérer et abaisser les freins concernant le changement dans l'entreprise.         </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>           Alternance : <b>SNCF</b> – Formation interne (5 journées).            « Combattre les incivilités en gare ».         </li> <li>           Alternance : <b>SNCF</b> – Formation interne (2 journées).            « Développer et se servir des outils digitaux (Smartphone, application métiers) ».         </li> <li>           Alternance : <b>ORPI</b> – Création d'un plan de communication « Mise en place d'un plan média ».         </li> <li>           Responsable adjoint de magasin « <b>La Vitrine de Mulhouse</b> »         </li> <li>           Responsable antenne et relations partenaires « <b>ZunnyRadio Mulhouse</b> »         </li> </ul>

Savoirs expérimentiels	
Compétences acquises	Références
<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Former</b> Formation du personnel non-commercial aux techniques de ventes. Formation du personnel aux nouveaux outils du numérique (Slack, Trello, MeisterTask, réseaux sociaux).</li><li>• <b>Analyser une situation</b> Analyser une situation à l'instant T et en tirer des conclusions afin d'orienter les actions futures.</li></ul>	

Savoirs-faire procéduraux	
Compétences acquises	Référence
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Processus et procédures</b> Établir des procédures adaptées et structurées qui répondent aux besoins actuels, tout en prenant en compte de celles qui existent.</li> <li>• <b>Réaliser une étude de marché</b> Utilisation des différents outils nécessaires à la démarche (Matrice SWOT, Google Alerts, Google Keyword Planner ...).</li> <li>• <b>Commercialiser</b> Télévente, B to B.</li> <li>• <b>Former</b> Du personnel commercial et non-commercial.</li> <li>• <b>Conception de sites internet</b> Création, gestion, ajout de contenu et mise en valeur.</li> <li>• <b>Communiquer</b> Établir la procédure de campagne e-mailing. Réaliser la campagne d'e-mailing et l'analyser tout en suivant les règles établies.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alternance : <b>SNCF</b> – Formation interne (5 journées). « Combattre les incivilités en gare ».</li> <li>• Alternance : <b>SNCF</b> – Formation interne (2 journées). « Développer et se servir des outils digitaux (Smartphone, application métiers) ».</li> <li>• Alternance : <b>ORPI</b> – Création d'un plan de communication « Mise en place d'un plan média ».</li> <li>• Responsable adjoint de magasin « <b>La Vitrine de Mulhouse</b></li> </ul> <p>Responsable antenne et relations partenaires « <b>ZunnyRadio Mulhouse</b> »</p>

Savoirs-faire relationnels	
Compétences acquises	Référence
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Sens du relationnel</b> Se faire comprendre, faire adopter une idée, établir de bonnes relations avec le personnel des différents services.</li>   <li>• <b>Authenticité</b> - Savoir rester soi même tout en utilisant ses capacités afin d'atteindre les objectifs. - Connaître ses limites.</li>   <li>• <b>Former et savoir proposer ses compétences et son savoir</b> - Créer les supports adaptés à la formation et à la transmission de savoir. - Transmettre son savoir de manière efficace.</li>   <li>• <b>Se faire respecter</b> Savoir imposer ses idées avec respect dans le cadre des limites imposées.</li>   <li>• <b>Préserver les bonnes relations</b> - Entretenir de bonnes relations avec le personnel, créer un climat de confiance. - Pouvoir expliquer un refus ou un choix différent de celui proposé.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alternance : <b>SNCF</b> – Formation interne (5 journées). « Combattre les incivilités en gare ».</li>   <li>• Alternance : <b>SNCF</b> – Formation interne (2 journées). « Développer et se servir des outils digitaux (Smartphone, application métiers) ».</li>   <li>• Alternance : <b>ORPI</b> – Création d'un plan de communication « Mise en place d'un plan média ».</li>   <li>• Responsable adjoint de magasin « <b>La Vitrine de Mulhouse</b> »</li>   <li>• Responsable antenne et relations partenaires « <b>ZunnyRadio Mulhouse</b> »</li> </ul>