

Anne BRANCHUT

anne.branchut@gmail.com

24 ans, Française, Permis B



Chargée d'études junior

2 ans d'expérience professionnelle internationale

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

2009 : **Chargée d'études**, département **Customer Insights (PayPal, eBay Inc., Dublin, Irlande) 14 mois.**

- Responsable du **baromètre européen de satisfaction client et fidélisation.**
- Extraction et analyse des données. Diagnostic approfondi des forces et axes d'optimisation du service clients. Rédaction et présentation de synthèses au sein du siège européen.
- Suivi technique du baromètre (50 000 questionnaires par mois), contrôle et validation des données.
- Organisation d'**audits qualité** pour les sous-traitants (Tunisie et Philippines), recommandations d'actions correctrices.
- Formation des équipes sur la compréhension et l'interprétation des indicateurs de satisfaction, fidélisation et qualité.

2007 : **Chargée de clientèle, Gestion des litiges**, (PayPal, eBay Inc., Dublin, Irlande), 6 mois.

- Résolution des litiges et contentieux entre vendeurs et acheteurs. Régularisation des comptes clients.

2007 : **Assistante commerciale**, distributeur agroalimentaire (Pomona Episaveurs, Créteil), 4 mois.

- Organisation d'un salon régional clients/fournisseurs (650 clients, 30 fournisseurs: Unilever, Nestlé, Bonduelle, Barilla, Segafredo, Ferrero...). Réalisation d'un argumentaire de prospection téléphonique.

2006 : **Chargée de projet**, agence événementielle (IB2B, La Rochelle), 2 mois.

- Organisation d'événements sportifs. Création de supports de communication, réalisation de communiqués de presse, conceptions graphiques et relance téléphonique.

2005 : **Assistante chargée d'études**, cabinet conseil (BMR & Associés, Poitiers), 2 mois.

- Réalisation d'une étude de définition et de faisabilité dans le secteur du Tourisme.
- Rédaction, administration et analyse d'une enquête de satisfaction auprès des adhérents du syndicat professionnel des cabinets conseil Loisirs Culture Tourisme.

FORMATION

2010 : **Master 2 Marketing et Stratégie**, spécialité Marketing **Université de Paris-Dauphine.**

- **Mission en cours: réalisation d'une étude quantitative** pour le **Musée de Louvre.**

2007 : **Master 1 Marketing**, IGR-IAE de Rennes. **2 années de césure à Dublin.**

2006 : Licence de Gestion, Institut de Gestion, Université de La Rochelle.

2005 : DUT GEA, Gestion des Entreprises et des Administrations, Université de Poitiers. **1 semestre en Angleterre** (Université de Bournemouth).

2003 : Baccalauréat Économique et Sociale, Lycée Camille Guérin, Poitiers. **1 trimestre au Canada** (Ontario).

LANGUES ET INFORMATIQUE

Anglais : Courant (**TOEIC : 970/990**). Animatrice et jeune fille au pair en Ontario (**Canada** anglophone), 2 mois.

Allemand : Lu écrit parlé (2 séjours culturels en Allemagne).

Informatique : Microsoft & Open Office (Excel, Power Point, Word, Publisher, Visio).

Outils statistiques: **SAS, SPSS**, XLSTAT, Crystal report.

Internet : réalisation d'un site en HTML et JavaScript : <http://toutsurlemacaron.free.fr>

CENTRES D'INTERETS

Dynamique et rigoureuse : Semi-marathon, escalade et yoga.

Curieuse et mobile : Nombreux voyages touristiques en Europe.

Anne BRANCHUT

anne.branchut@gmail.com

24 ans, Française, full driving licence



Market research analyst

2 year work experience in an international environment

WORK EXPERIENCE

2009: **Customer insights and quality analyst, PayPal, eBay Inc.**, Dublin, Ireland, **14 months.**

- Work with survey data (50,000 surveys per month) to examine trends and patterns; translate that data into sound business information and guidance that will enable the company to make decisions.
- Create and deliver presentations of findings to executive staff and risk stakeholders.
- Plan and lead calibration sessions with outsourcers (Tunisia and Philippines) to improve the level of customer satisfaction.

2007: **Customer Service Representative, PayPal, eBay Inc**, Dublin, Ireland, **6 months.**

- Work in a customer-focused, target-driven environment.

2007: **Sales Assistant** in a distributor and wholesaler to foodservice, Pomona: Paris, France, **4 months.**

- Organising sales meetings – off site events including site coordination, invitations, supplier participation, establishing agenda and follow up.
- Organising trade shows & product demonstrations.
- Preparation of monthly special offers in conjunction with purchasing, sales & telesales teams.
- Work under pressure.

2006: **Public Relations Assistant** in an Event Agency, IB2B, Chatelaillon, France, **2 months.**

- Prospecting customers.
- Provide relationship with the journalist and press.
- Organize events –off site: invitation, participation, agenda.

2005: **Junior Market research analyst** in a Marketing research department, BMR & Associés, Poitiers, France, **2 months.**

- Market research for new businesses, benchmarking.
- Creating and analysing a satisfaction survey among members of the professional trade union for consultant agencies in Leisure Culture Tourism.

EDUCATION

2009: **Master 2 in Marketing and strategy** (MG4. 204), **University of Paris-Dauphine.**

- **Currently realising a quantitative study for Le Louvre museum .**

2007: **Master 1 in Marketing**, University of Rennes1's School of Business Administration (France).

2006: **Bachelor degree in Business and administration** in the University of La Rochelle (France), Licence Gestion.

2005: Two year diploma in the vocational University of Poitiers (France) in **Business and Administration Management**, Specialising in **International Business**: DUT GEA. One term in **Bournemouth University**, England, Business studies.

2003: Camille Guerin High School, Poitiers **Advanced levels** in Economics, English, Mathematics, German, French
One term in Collingwood, **Ontario, Canada.**

LANGUAGES AND COMPUTER SKILLS

English: fluent, general and commercial English; **TOEIC= 970/990.** Councillor and au pair in Ontario, Canada, **2 months.**

German: passive.

Information Technology: Microsoft and Open Office (Word, Excel, Power Point, Access, Publisher),

Statistics: **SAS, SPSS, XLSTAT**, Crystal report

Internet: HTML, JavaScript (My website: <http://toutsurlemacaron.free.fr>).

INTERESTS

Travelling aboard. I have enjoyed 3 cultural exchanges, two in Germany and one in Ontario (Canada) for one term. Rock climbing, semi-marathon and Yoga.