

Anne BRANCHUT

anne.branchut@gmail.com
24 ans, Française, Permis B



Objectif : Chef de produit 2 ans d'expérience professionnelle internationale

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

2009 : **Responsable qualité et satisfaction client**, (PayPal, eBay Inc., Dublin), Irlande, **14 mois**.

- Extraction, analyse et diffusion des indicateurs qualité et satisfaction client au sein du siège Européen.
- Formation des équipes sur la compréhension et l'interprétation des indicateurs de satisfaction et fidélisation.
- Suivi de la réalisation des études quantitatives (50 000 questionnaires par mois), contrôle et validation des données. Diagnostic approfondi des forces et axes d'optimisation du service clients.
- Organisation d'audits qualité pour les sous-traitants (Tunisie et Philippines), propositions d'actions correctrices.

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

- Résolution des litiges et contentieux entre vendeurs et acheteur. 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**, une agence événementielle (IB2B, La Rochelle), **2 mois**.

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

2006 : **Secrétaire / Aide comptable**, entreprise de diagnostic immobilier (CRD, Poitiers/Niort), **3 mois**.

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

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

2005 : **Hôtesse d'accueil** (Parc du Futuroscope, Poitiers), **1 mois**.

2004 : **Animatrice et jeune fille au pair** dans un centre équestre en Ontario (Canada anglophone), **1 mois**.

FORMATION

2009 : **Master 2 Professionnel Marketing et Stratégie**, Université Paris IX Dauphine.

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 Economique et Sociale, Lycée Camille Guérin, Poitiers. **1 trimestre au Canada (Ontario)**.

LANGUES ET INFORMATIQUE

Anglais : Courant (**TOEIC : 970/990**)

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

Informatique :

Microsoft et Open Office (Word, Excel, Power Point, Access, Publisher), **SPSS**, XLSTAT, Crystal report, Visio.

Internet : réalisation de sites en **HTML** et JavaScript : <http://toutsurlemacaron.free.fr/>

CENTRES D'INTERETS

Dynamique : Danse Moderne et Athlétisme.

Curieuse et mobile : Voyages touristiques en cours : « 48h pour découvrir une grande ville européenne »

Vie associative: Membre actif en associations étudiantes:

GEA sans frontière, Journée Simulation Recrutement à l'IGR (2004/2007).

Anne BRANCHUT

anne.branchut@gmail.com

24 ans, Française. Full, clean, driving licence



Objective: Assistant product manager 2 year work experience in an international environment

WORK EXPERIENCE

2009: **Customer insight and quality analyst** in the leader in Online Payment solutions, **PayPal**, eBay company, 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** in the leader in Online Payment solutions, **PayPal**, eBay company, 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. Definition of rolling promotional plan
- 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

2006: **Accountant Assistant** in a surveying company, CRD, Niort, France, **1 month**.

2005: **Sales Assistant** in a Marketing research department, BMR et Associés, Poitiers, France, **2 months**.

- Market research for new businesses
- Benchmarking

2005: **Hostess in a Theme Park**, Futuroscope, Poitiers, France, 1 month.

2004: **Councillor** in a Canadian equestrian summer camp, Ontario, Canada, **2 months**.

EDUCATION

2009: **Master 2 in Marketing and strategy** in the **Université Paris IX Dauphine**.

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

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 (**Grade B**). One term in Collingwood, **Ontario, Canada**.

LANGUAGES AND COMPUTER SKILLS

English: fluent, general and commercial English; **TOEIC= 970/990**.

German: passive.

Information Technology: Microsoft et Open Office (Word, Excel, Power Point, Access, Publisher), SPSS, XLSTAT, Crystal report, Visio, 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. Dance (5 years experience), tennis (5 years experience), tracks and field (2 years experience).