



Marine BILHEU

*Responsable du Service
Relation Client*



Bordeaux, France



marine.bilheu@gmail.com



06 88 30 62 04

OUTILS

- Zendesk,
- Sendinblue,
- Woodpecker,
- Typeform,
- Redmine,
- Hotjar

HUMANITAIRE

4L Trophy 2017

MAROC

Participation au raid humanitaire

Global Education Center

CAMBODGE 2017

Missions humanitaire au sein
d'une communauté.

EXPÉRIENCES PROFESSIONNELLES

Responsable Service Client - RHINOV

Mai 2015 - Aujourd'hui / BEGLES

- Gestion du service client à destination de B2B et B2C,
- Management de 2 personnes,
- Amélioration continue de l'expérience client (Support, FAQ, Chat, Téléphone),
- Mise en place de systèmes d'analyses quantitatives et qualitatives,
- Développement continu du parcours client,
- Responsable du marketing B2B (Marketing automation, newsletters, webinars),
- Participation aux prises de décisions concernant le développement des offres commerciales,
- Optimisation de l'utilisation des outils utilisés,

Chargée de développement - SOCCHA & DRAWBOTICS

Sept 2013 - Février 2014 / BRUXELLES

- En charge du développement commercial,
- Gestion des recrutements intérimaires,
- Mise en place d'une stratégie de communication.

Réceptionniste - SEASHELLS RESORT AT SUNCREST

Mai 2013 - Août 2013 / MALTE

- Accueil clients,
- Gestion des réservations, check-in et check-out.

Business Game - DECATHLON

Septembre 2012 - Mars 2013 / VILLENEUVE-D'ASCQ

- Imaginer le service innovant de demain pour la marque.
- Finaliste de la deuxième édition du Business Game lancé par Decathlon.

FORMATIONS

Master Parcours Grande École en alternance

2015 - 2017 / EM Normandie, Campus de PARIS (75)

Mémoire : *L'optimisation de l'expérience client au service de la fidélisation.*

Bachelor Business - Management Commercial

2012 - 2015 / Groupe Sup de Co, LA ROCHELLE (17)

Bac Économique et Social

2009 - 2012 / Lycée Saint-Joseph, BRESSUIRE (79)