



MARINE BILHEU

DIRECTRICE DES OPÉRATIONS

PROFIL

Animée par l'amélioration constante des processus internes pour faciliter la vie quotidienne des équipes et améliorer l'expérience client, je souhaite aujourd'hui mettre mes compétences au service d'un environnement à impact qui fait écho à mes convictions personnelles.

COMPÉTENCES

- Organisation et gestion de projet,
- No-code,
- Maîtrise de l'anglais,
- Bon relationnel,
- Compétences RH et managériales.

OUTILS MAÎTRISÉS

- Zapier, Make,
- Notion, Trello,
- Google Sheets,
- Mindmap/ Miro,
- Zendesk, Front,
- Mailchimp, Brevo
- Airtable, Zoho Analytics,
- Webflow, Wordpress.

CONTACT

Tel. +33.6.88.30.62.04
10 rue Saint-François, Bordeaux
marine.bilheu@gmail.com

EXPÉRIENCES PROFESSIONNELLES

Blacksales - Bordeaux Service de prospection commerciale

Head of Operations & data

2022 - 2023

- Management d'une équipe de 5 Data Manager,
- Co-pilotage des objectifs inter-équipes via la méthode OKR,
- Création d'une méthode de gestion de projet interne,
- Coaching et accompagnement des projets transversaux,
- Déploiement et optimisation des outils utilisés par les équipes,
- Organisation d'ateliers de travail et séminaires internes (2 par an) (cohésion d'équipe)
- Conduite du changement.

Product Ops Manager

2021-2022

- Gestion des projets et développement des outils internes,
- Définition d'une road-map de développement,
- Création d'un service client et recrutement et onboarding des nouveaux collaborateurs,
- Création de dashboards de suivi des performances en SQL.

Data & Product Manager

2018-2021

- Sourcing et scraping de data,
 - de 200000 prospects en base à 1 million
- Mise en place des premiers process opérationnels internes,
- Création, recrutement et formation de l'équipe Data,
- Design de l'interface client,
- Mise en place d'ateliers de Story mapping.

Rhinov - Poitiers, Bordeaux

Service de décoration d'intérieur en 3D

Customer Care Manager

2015-2018

- Gestion du service client B2B et B2C,
- Management de 3 personnes,
- Amélioration continue de l'expérience client via Zendesk (Support, FAQ, Chat, Téléphone),
- Mise en place de systèmes d'analyses quantitatives et qualitatives.

FORMATION

Certification Product Manager

Product Online | Décembre 2020

Master Parcours Grande École en alternance chez Rhinov

EM Normandie | 2015-2017

Bachelor Business - Management Commercial

Sup de Co La Rochelle | 2012-2015