



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'intérieure 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