



MARINE BILHEU

DIRECTRICE
DES OPÉRATIONS

PROFIL

Animée par l'amélioration constante des process internes pour faciliter le quotidien des équipes, je souhaite aujourd'hui mettre mes compétences au service de la santé, un environnement qui m'attire et qui fait écho à mes convictions personnelles.

COMPÉTENCES

- Connaissance des méthodes de gestion de projet Agile et SCRUM,
- No-code,
- Maîtrise de l'anglais,
- Compétences RH et managériales.

OUTILS MAÎTRISÉS

- Zapier,
- Notion, Trello,
- Google Sheets,
- Mindmap/ Miro,
- Zendesk,
- Mailchimp,
- Zoho Analytics...

CONTACT

Tel. +33.6.88.30.62.04
31 cours Victor Hugo, Bordeaux
marine.bilheu@gmail.com

EXPÉRIENCES PROFESSIONNELLES

Blacksales - Bordeaux

Service de prospection commerciale

Head of Operations & data

2022 - Aujourd'hui

- 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,
- 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,
- Organisation d'ateliers et séminaires internes,
- Création de dashboards de suivi des performances en SQL.

Data & Product Manager

2018-2021

- Sourcing et scraping de data,
- Optimisation des process opérationnels des équipes,
- 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

EM Normandie | 2015-2017

Bachelor Business - Management Commercial

Sup de Co La Rochelle | 2012-2015