



MARINE BILHEU

RESPONSABLE DES OPERATIONS

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'une entreprise à impact qui fait écho à mes convictions personnelles et mes valeurs.

COMPÉTENCES

- Organisation et gestion de projet,
- Bonne communicante,
- No-code et data,
- Compétences RH et managériales :
Maitrise du DISC de Marston

OUTILS MAÎTRISÉS

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

CONTACT

Tel. +33.6.88.30.62.04
Bordeaux
marine.bilheu@gmail.com

EXPÉRIENCES PROFESSIONNELLES

Blacksales - Bordeaux

2018-2023 | Service de prospection commerciale

Head of Operations

- Management d'une équipe de 5 Data Manager,
- Déploiement et optimisation des outils métiers utilisés par les équipes,
- Structuration des méthodes de travail internes :
 - Implémentation de la méthode OKR et pilotage des objectifs trimestriels inter-équipes
 - Implémentation des méthodes Agile, adaptation des outils de gestion de projet et formation de l'ensemble de l'équipe,
- Coaching et accompagnement des projets transversaux,
- Organisation d'ateliers de travail et séminaires internes,

Product Ops Manager

- Industrialisation des process de production et développement des outils internes,
- Création d'un pôle service client, recrutement et formation,
- Mise en place d'indicateurs de performances et création de dashboards de suivi des KPI en SQL,
- Définition d'une roadmap de développement,
- Conception d'un parcours d'onboarding des nouveaux collaborateurs et déploiement d'une stratégie RH.

Data & Product Manager

- Alimentation de la base de données de prospects (scraping LinkedIn),
- Conception des premiers process opérationnels internes,
- Création, recrutement et management de l'équipe Data,
- Design de l'interface client,
- Mise en place d'ateliers de Story mapping.

Rhinov - Poitiers, Bordeaux

2015-2018 | Service de décoration d'intérieur en 3D

Responsable du service clients

- Création du pôle service clients,
- Gestion des demandes entrantes des clients B2B et B2C,
- Recrutement et 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

Hubvisory | 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