

RESPONSABLE FORMATION ET DIRECTION SERVICE CLIENT

« 15 ans d'expérience reconnue des métiers de la formation et de la relation client »

- ◆ Sens du service affirmé
- ◆ Goût de l'excellence
- ◆ Animation / formation
- ◆ Forte adaptation au changement
- ◆ Fait preuve d'empathie

- ◆ Motivation des équipes
- ◆ Force de proposition et de cohésion
- ◆ Excellent relationnel
- ◆ Gestion des priorités

Graziella LANDY – 39 ans

10 rue du Ponceau
78570 ANDRESY

☎ 06.15.61.58.15

✉ graziella.sabourin@free.fr

RHEXIS – Directrice du Service Client

Janv 2016 à ce jour

↳ Diriger le Service Client et piloter la mise en œuvre des différents projets internes, fonctionnels ou opérationnels.

- Concevoir et déployer la stratégie de la relation clients en lien avec les Directions fonctionnelles (Marketing, Commerce, RD et DG).
- **Pilotage de l'activité et des Hommes** : Encadrement de 2 Responsables de service, 20 Chargés et Gestionnaires Formation. Fixation des objectifs, conduite des entretiens, rémunération et recrutement des nouveaux collaborateurs.
- **Conception et déploiement de la politique de satisfaction client** : Mise en œuvre des process de fonctionnement visant à assurer la satisfaction client, à assurer et optimiser la communication et la diffusion des processus et des outils back et front office.
- **Organiser** : mise en place du pilotage de toutes les activités de production garantissant la mise en œuvre des méthodes et process nécessaires au bon déroulement et à la fluidité des opérations.
- **Direction de projets transverses multiples** : Innovation, création, mise en place et déploiement des nouvelles offres métiers et des solutions techniques auprès des clients et des équipes.
- **Développement commercial du parc client** : Présentation et commercialisation des nouvelles offres aux clients, établissement des devis et contrats. Conception des kpi financiers internes, suivi de la marge, suivi des contrats.
- **SIRH** : amélioration continue des offres système et des fonctionnalités innovantes à destination des clients et des équipes. Système de gestion développé en interne « RHEBUS ».

1ère salariée à rejoindre l'aventure en 2009 pour créer et développer l'activité d'externalisation de la Fonction Formation.



Compétences

RH :

- Recrutement
- Administration du personnel
- Mutuelle
- Accord Temps de travail
- Expertise Formation/Législation

Langues

- Anglais : niveau professionnel

Informatiques

- Pack Office
- SIRH Formation (SAP, HRV, DECIDIUM, Cornerstone...)
- RHEBUS (formation – logiciel interne)



Diplômes

2001

- ◆ **Licence Ressources Humaines**
↳ IUT Versailles -Saint Quentin (78)

1999 - 2001

- ◆ **BTS Assistant de Gestion**
↳ TUCY Saint Germain-en-Laye (78)

RHEXIS – Responsable d'Equipe - Service Client Déc. 2015

Mai 2012 à

↳ Représenter RHEXIS face au Client, développer une relation de partenariat, porter la responsabilité du contrat dans ses dimensions opérationnelles

- **Conception et mise en place** :
 - *Offre de gestion externalisée des organismes de formation : gestion administrative, logistique et financière des sessions de formation, réalisation de reporting et Bilan Pédagogique et Financier.
 - *Offre de gestion des règlements : gestion du compte de tiers et des appels de fond, réalisation des livrables comptabilité client et paiement des organismes de formation pour le compte des clients.
- **SIRH** : Mise en place et paramétrage du système de gestion à destination des clients. Déploiement du système et des bonnes pratiques au sein de l'équipe.
- **Recrutement et intégration** : Management des cabinets de recrutement (forte croissance interne), création et mise en place d'un parcours d'intégration.
- **Management** : Animation d'une équipe de 10 collaborateurs au quotidien, organisation de l'activité en lien avec les engagements Clients, développement des compétences des collaborateurs et de l'esprit d'équipe.

↳ **Accompagner nos clients dans leur souhait d'externaliser leur activité formation (laboratoires pharmaceutiques, stockage terrain, industrie, assurance)**

- **Mise en place du projet d'externalisation de la formation chez les nouveaux clients** : Analyse de leur fonctionnement, proposition de nouveaux processus, accompagnement au changement, animation des réunions de mise en place, démarrage et ajustement de la prestation.
- **Pilotage multi-clients des plans de formations** : élaboration et déploiement du plan, qualification directe auprès des managers et collaborateurs, gestion administrative, optimisation financière du plan et relations OPCA, animation des comités de pilotage et rédaction des comptes rendus, réalisation des reportings d'activités et légaux.
- **Accompagnement des clients** : communication internes, politique CPF, appels d'offres, présentation des bilans aux Commissions Formation et Comité d'entreprise, élaboration de nouvelles offres de formation.
- **Budgets Formation** : optimisation des budgets formation par divers leviers : dossiers de financement OPCA, Fongecif, FSE, optimisation des processus internes de gestion.



Responsable Service Formation Interne Oct. 2004 à Janv. 2009

↳ **Construire et piloter la politique formation en lien avec les objectifs stratégiques de l'entreprise.**

Management : encadrement de 2 chargés de Formation

Conduite des entretiens périodiques, fixation des objectifs, points réguliers sur la performance de chaque collaborateur.

Plan de Formation :

*Identification des axes de formation, recueil des besoins collectifs et individuels, élaboration du plan de formation et arbitrage avec les managers et RRH, appels d'offre auprès des organismes de formation.

*Pilotage du plan de formation : suivi budgétaire, planification et déploiement des sessions de formation, gestion des relations avec l'Opcsa/Fongecif, évaluation à chaud et à froid des formations, consultation des commissions Formation et CE.

Veille légale et réglementaire : suivi de la législation formation et des obligations pour l'entreprise, conseil et support auprès des RRH, managers et collaborateurs. Mise en place des dispositifs de formation adéquats (CIF, DIF, professionnalisation).

Reporting d'activités et légal : établissement des bilans chiffrés pour chaque Direction, suivi budgétaire par Service, établissement de la déclaration 2483 et du Bilan social volet formation, égalité homme/femme...



Chargée de Formation Interne Sept.2001 à Sept. 2004

↳ **Accompagner le service formation dans la mise en œuvre du plan de formation**

Gestion Administrative, logistique et financière du plan de formation :

*Suivi administratif (clause de dédit, confirmation d'inscription, convocation de stage, convention, attestations, factures)

*Réservation des ressources (formateurs, salles, supports de cours)

*Suivi permettant le pilotage de l'activité

*Suivi du taux de remplissage des sessions

*Mise à jour de la base de données formation

Relation avec l'OPCA et les organismes de formation

Réalisation de reporting d'activités et CE

Secteurs d'activité

- ◆ Banque et assurance
- ◆ Laboratoires Pharmaceutique
- ◆ Industrie textile
- ◆ Société de services (Fonction RH)
- ◆ Stockage terrain
- ◆ Audiovisuel
- ◆ Automobile
- ◆ Publicité
- ◆ Bâtiment et travaux publics