



# TIPHAÏNE ZIMMOWITCH

## Expertise Service Clients / Gestion de projet / Dataviz

Permis de conduire

✉ tiph.zim@gmail.com  
☎ 06 16 93 87 71

Expérience clients

Gestion de projet

Commerce / e-commerce

Data Visualisation / Power BI

in

Instagram

LinkedIn

Professionnelle du e-commerce et du digital avec 10 ans d'expérience en service client et qualité, j'ai développé une forte expertise en gestion de projet et en optimisation des processus.

Récemment formée à la Data Analyse, je mets ma passion pour la Business Intelligence au service de la prise de décision stratégique.

Curieuse et rigoureuse, je recherche des solutions innovantes pour exploiter pleinement les données et accompagner les entreprises dans leurs défis.

## EXPÉRIENCES

### Responsable Expérience Clients

Sowbeez - Juin 2024 à février 2025 - CDI - Albi - France



Application mobile de marketing digital

#### ☐ Qualité & Optimisation :

Suivi de la conformité des campagnes et des profils utilisateurs.

Tests applicatifs et mises à jour des CGV/CGU & FAQ.

Coordination avec l'équipe technique pour optimiser l'expérience utilisateur.

#### ☐ Analyse & Suivi des Performances :

Suivi des datas et reporting des performances générales via Power BI.

#### ☐ Gestion du Support Client (BtoB / BtoC) :

Création & gestion du service client

**BtoC** : Assistance technique et support client via WhatsApp, HubSpot & téléphone.

**BtoB** : Assistance, analyse & reporting des campagnes, aide à la prise de décision, accompagnement de l'équipe commerciale avec les mise place d'outils de prospection et suivi.

### Responsable Relation Clients / Qualité / Administratif

BEBLUE - Octobre 2019 à novembre 2023 - CDI - Toulouse - France



Site e-commerce de produits high-tech reconditionnés premium

#### ☐ Expérience Client & Satisfaction

Création & gestion du service client.

Pilotage de la satisfaction client (score 4.8/5) pour renforcer la fidélisation.

Optimisation des processus et formations pour un service client performant.

Gestion proactive des urgences et communication sur-mesure.

Suivi et gestion complète du parcours client (commande, livraison, SAV).

Reporting et analyses des performances à la direction.

#### ☐ Qualité & Conformité

Veille et gestion de la qualité produit (éco-responsabilité et conformité).

Gestion des obligations légales : enregistrement aux éco-organismes, mises à jour des conformités.

Optimisation de la communication inter-services et suivi des informations légales.

#### ☐ Gestion Administrative & Opérations

Supervision de l'ADV (gestion des stocks, suivi comptable, opérations B2B).

## COMPÉTENCES

### Compétences Clés

- Expertise Client & Qualité
- Analyse de Données & Business Intelligence
- E-commerce & Digital
- Management & Leadership
- Compétences Administratives & Financières
- Esprit d'analyse & prise de décision stratégique

### Soft Skills

- Adaptabilité & gestion du stress
- Résilience & gestion des conflits
- Sens de l'initiative & autonomie
- Collaboration transversale & esprit d'équipe
- Empathie & Orientation Client
- Créativité & Résolution de Problèmes
- Organisation & Gestion du Temps
- Sens de l'Écoute & Négociation
- Curiosité & Apprentissage Continu
- Loyauté

### Compétences techniques

- Pack Microsoft Office / Suite Office
- Logiciels métiers RC
- Outils d'analyse de données
- Modélisation de données et visualisation
- Outils CRM : Hubspot / Zendesk
- Programmation informatique

## LANGUES



Anglais



2005-2006 : WHV Australie

## Chargée de développement du Service Client et des Marketplaces



Vente du Diable - Août 2015 à août 2019 - CDI - Toulouse - France

Site e-commerce de produits high-tech reconditionnés

▣ **Développement du Service Client (2018-2019) :**

Pilotage et management de l'équipe SAV au Maroc, garantissant une gestion efficace à distance.

Optimisation des processus du Service Client (niveaux I & II) pour améliorer la qualité et l'efficacité.

Supervision de la facturation pour assurer la transparence et la conformité financière.

Production de reportings et tutoriels de formation pour structurer l'organisation.

Gestion des litiges complexes, enquêtes de transport et médiation pour renforcer la satisfaction client.

▣ **Développement des Marketplaces (2015-2018) :**

Gestion et optimisation des ventes sur BackMarket, Fnac, Darty, Cdiscount, PriceMinister & eBay.

Pilotage du catalogue produit via un gestionnaire de flux (prix, marges, commissions, benchmarking).

Gestion des stocks et de la logistique, garantissant le respect des délais et une satisfaction client optimale.

Supervision du SAV et des litiges pour assurer une expérience client fluide et efficace.

## Commerciale sédentaire

Natixis - Septembre 2014 à juillet 2015 - Intérim - Toulouse - France



Société éditrice de titres de paiement

▣ **Développement Commercial & Vente B2B :**

Prospection et vente proactive de solutions de paiement via des appels sortants.

Élaboration et déploiement d'argumentaires de vente impactants pour convaincre les prospects.

Gestion du cycle de vente : suivi des contacts, relances et conclusion des transactions.

Finalisation des contrats et accompagnement des clients jusqu'à la signature.

▣ **Optimisation des Performances :**

Gestion efficace du pipeline commercial, garantissant un suivi rigoureux des opportunités.

Engagement envers l'excellence opérationnelle, avec une rigueur et une ponctualité exemplaires.

## Gestion centre d'appels et administrative

Safra - Juillet 2013 à août 2014 - CDD - Albi - France



Service grèle et intempérie

▣ **Gestion Administrative & Suivi Financier :**

Facturation et suivi des dossiers, garantissant une gestion rigoureuse et efficace.

Résolution proactive des litiges, assurant une satisfaction optimale des clients.

▣ **Pilotage du Centre d'Appels :**

Management d'une équipe de 2 à 5 collaborateurs, avec suivi hebdomadaire des performances.

Optimisation des processus de relance client pour améliorer l'efficacité et la réactivité.

▣ **Relation Client & Communication :**

Gestion des appels entrants et sortants, assurant une communication fluide et efficace.

Coordination stratégique des rendez-vous, garantissant une organisation optimale.

## missions Intérim + CDD

Multi-Enseignes - Juillet 2010 à avril 2013

Télé-conseillère, vente. Toulouse

Préparatrice de commandes. Albi

Employée en Restauration. Albi

## Conseiller en gestion de patrimoine

Allianz - Septembre 2007 à juin 2010 - CDI - Albi - France



Assurance et placements financiers

▣ **Développement & Gestion de Portefeuilles Clients :**

Acquisition, gestion et fidélisation d'un portefeuille clients via une prospection ciblée.

Stratégies commerciales dynamiques, avec un engagement terrain proactif.

▣ **Autonomie & Organisation :**

Gestion indépendante des activités commerciales, avec une planification efficace.

Adaptabilité et réactivité pour répondre aux besoins spécifiques des clients.

▣ **Expertise & Formation Continue :**

Approfondissement des techniques de vente et de l'analyse concurrentielle.

Veille stratégique pour optimiser les solutions patrimoniales proposées.

## FORMATIONS

### Data Analyst

DATASCIENTEST

Janvier 2024 à mars 2024

Diplôme certifié par Les Mines Paris - PSL Executive Education

- Maîtrise avancée en gestion de données massives, essentielle à l'ère du Big Data.
- Expertise en transformation de données brutes en insights stratégiques pour la prise de décision.
- Compétences diversifiées en acquisition, analyse et traitement de données pour révéler des tendances significatives.
- Aptitude à synthétiser et présenter des rapports analytiques facilitant la compréhension et l'action.
- Data Analyst: clé de voûte de la stratégie entreprise

### Licence Européenne

ESARC CEFIRE TOULOUSE

2003 à 2004

Étude de la communication et des médias

### BTS

ESARC CEFIRE TOULOUSE

2001 à 2003

Communication des Entreprises

## Employé(e)

Diva - Août 2004 à septembre 2005 - CDI - MONTPELLIER - France



Magasin de bijoux et maroquinerie

☐ **Gestion de l'Accueil Client & Ventes :**

Dynamisation des ventes, stratégies de fidélisation .

Accueil client optimisé et personnalisé.

☐ **Conception & Présentation des Produits :**

Création et conception des vitrines de manière stratégique.

☐ **Gestion des Transactions Financières :**

Responsabilité et intégrité dans le traitement des transactions financières.