

Romain Leconte

Customer Success / Care

CONTACT

65 Avenue Michelet
93400 Saint Ouen sur Seine

rleconte40@gmail.com

06.34.01.41.77

EXPERIENCES PROFESIONNELLES

depuis 09/2022 — Leetchi Paris 9e
Customer Care Specialist

- Traitement des tickets clients
- Analyse et développement des KPI (CSAT, FRT, NPS, TrustPilot)
- Projets d'optimisation des process et mise en place d'outils internes
- Collaboration auprès des équipes Produits et Data
- Participation à la refonte du site et des outils internes
- Secrétaire du CSE Leetchi

2022 — Stuart France Paris 17e
Customer Success Manager

En charge d'un grand compte food (leader européen) :
- Point de contact entre l'équipe Sales, Opérations et le client pour coordonner le bon déroulement des activités
- Analyse et développement des KPI clients avec l'équipe Data
- Formation et visite en magasin
- Reporting client

2020-2022 — Cityscoot Paris 17e
Customer Care Executive

- Création et traitement de tickets
- Organisation des initiations à la conduite
- Proposition constante d'idée pour améliorer notre produit
- Résolution des divers incidents rencontrés par les utilisateurs

2019-2020 — Association SOS Racisme Paris 19e
Responsable du pôle Jeunesse

- Animation du réseau jeune (lycées, universités)
- Créer et gérer des évenements lié à l'activité
- Rédaction des CP et relations presse
- Gestion managériale du pôle (recrutements, budgets)

2018 — Free Bordeaux
Conseiller commercial

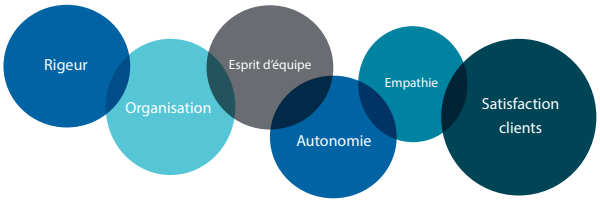
- Rétention d'abonnés (service dédié)
- Créer, suivre et traiter les tickets incidents (Niveau 1 & 2)
- Onboarding des nouveaux utilisateurs

OUTILS PROFESSIONELS

- Microsoft Office
- Zendesk / Dixa
- Aircall / RingOver
- Data via Tableau
- Suite Atlassian
- Trello
- InDesign

SKILLS BALANCE

Riche de mes expériences passées j'ai su développer différentes qualités clés afin de mener mes missions à bien.



LANGUES

- Français
- Anglais
- Italien
- Allemand

ETUDES ET FORMATION

Prépa Customer Care Génération x Google
Bootcamp sur les compétences techniques et non-techniques associées aux métiers du Customer Care et du Customer Success Management

Lycée Magendie
Baccalauréat série Economique et Sociale

CENTRES D'INTERET

Voyages
J'ai voyagé dans plusieurs pays, d'Europe notamment. J'ai également eu la chance de vivre en Allemagne et aux Pays-Bas pendant plusieurs mois.

Cinéma
Grand sérivore et passioné par le monde du cinéma ! Je suis toujours prêt à découvrir les chefs-d'oeuvres de demain.

Engagement
Engagé depuis que j'ai 15 ans, j'aime la justice sociale. Je suis toujours volontaire pour aider, convaincre et soutenir différentes causes.