

Tél : 06 79 12 39 26 - florence.vanoye@gmail.com

FLORENCE VANOYE

**20 ans Expérience Professionnelle en Entreprise : Management d'équipe et commercial
FORMATRICE/ CONSULTANTE / COACH depuis 2015**

DOMAINES D'INTERVENTION :

Coaching individuel et d'équipe, Accompagnatrice en bilans de compétences
Management, Accompagnement et Développement des Ressources Humaines
Développement commercial, Accueil physique et téléphonique (Centre d'appels et Equipe de Ventes)
Développement personnel : accompagnement de projet professionnel, développement de potentiel, posture d'écoute, communication, gestion du stress, gestion de conflits...

EXPERIENCE PROFESSIONNELLE

AUTO-ENTREPRENEUR (2015 à aujourd'hui)

ANIMATRICE-FORMATRICE-COACH

Formation au Management (Groupe avec filiales sur Amiens, Bruxelles, Barcelone) et
Accompagnement de Nouveaux Managers à la prise de poste
Gestion du Stress (conseillers clientèle en Agences- Mutuelle)
Formation à la Gestion des Contacts et Appels Difficiles (conseillers au téléphone pour une Mutuelle sur Lille, Toulouse, Paris et Lyon)
Pratiques gagnantes en Animation d'Equipe (Managers d'une Mutuelle)
Accompagnements de personnes en individuel (envie de reconversion, gestion du temps, développer sa technique de vente, développer son leadership, améliorer sa posture de Manager coach)
Accompagnement en Bilans de Compétences pour un Cabinet Conseil RH depuis 2021 (certifié QUALIOPI)

GRUPE EDF (2000 à 2015)

De 2009 à 2015

RESPONSABLE EQUIPE de Conseillers Economie Energie (40 personnes)

Management de 4 équipes réparties sur 5 sites différents (7 départements)
Développement de la performance commerciale sur 3 ans : travail sur la posture et sur l'organisation du temps pour développer prospection et suivi clients

De 2006 à 2009

RESPONSABLE D'UN CENTRE RELATIONS CLIENTS (96 personnes)

Management et pilotage de 4 équipes de conseillers clientèle
Culture Services et Vente, Satisfaction Clients, traitement des réclamations et recouvrement

De 2003 à 2006

ADJOINT DIRECTEUR RESSOURCES HUMAINES

Recrutement pour les départements 80 et 60
Elaboration et suivi du plan de formation
Appui au Management : projets professionnels, entretiens d'évaluation, responsable alternance et apprentissage, suivi des jeunes embauchés

De 2000 à 2003

RESPONSABLE GESTION CLIENTELE PARTICULIERS ET PROFESSIONNELS

Gestion d'un portefeuille de 245 000 clients
Suivi et Amélioration du délai moyen de règlement des factures, satisfaction Clients
Accompagnement managérial

GRUPE DANONE (1988 à 1994)

RESPONSABLE RELATIONS MARKETING-VENTES (VANDAMME-PIE qui CHANTE)

Développement et gestion d'outils d'aide à la vente pour la force de vente
Organisation, gestion et suivi des lancements nouveaux produits

CHEF DES VENTES REGIONAL (L'ALSACIENNE)

Management d'une équipe de 4 commerciaux sur les Départements 59, 62, 76 et 80
Pilotage et suivi des Centrales d'Achat sur la région Nord

FORMATION

Diplôme : Ingénieur Agro-Alimentaire- Institut Agricole Alimentaire de Lille

Formation Complémentaire -Certifications :

Auditeur qualité (Quasys)
Management (Learning international), Management situationnel (INSEP Consulting),
Techniques de vente (Learning international)
Coaching individuel et d'Equipe (Centre International du Coach- Certifiée RNCP en 2014)

Missions Particulières

- Participation à des actions ponctuelles pour les Terminales (Lycées sur Amiens) : Mieux se connaître pour mieux choisir
- Participation à des stages d'aide à la préparation d'un projet professionnel pour des 3^{ème} avec une Association et en partenariat avec des Entreprises locales (Crée Ton Avenir)
- Parrainage de personnes en réinsertion professionnelle pour l'Association FACE (Fondation Agir Contre l'Exclusion)
- Membre de Jury d'examen BTS Force de Vente, Négociation Relation Clients, Management des Unités Commerciales
- Membre de Jury Sélection ESC et ISAM
- Responsable Apprentissage, des tuteurs et des relations avec les centres de formation pour EDF Somme
- Suivi du recrutement, de l'intégration et du suivi des contrats aidés pour EDF Somme, Aisne et Oise
- Contributions à la découverte des métiers sur sollicitations (Face, Mission Locale, Ecoles ...)
- Participations diverses pour préparer des jeunes aux entretiens de sélection ou recrutement