

FRANCK MOUREY

Directeur Relation & Expérience Client | Opérations & Centres de Contacts | BPO | Transformation CX

Permis de conduire
- Saint Maur des Fosses
(94100) France

fmourey@hotmail.com

Expérience Client | Management | Relation Client | Commerciale - Marketing | Transformation Digitale

Directeur Relation, Expérience Client & Centres d'Appels

COMPÉTENCES CLÉS
• Direction Service & Relation Client
• Centres d'appels & BPO
• Expérience Client
• Satisfaction et valeur client
• Pilotage KPI (NPS, CSAT, SLA, QS, FCR)
• Performance opérationnelle & P&L
• Transformation digitale
• Direction des Opérations & BU
• Management de managers
• Vision Stratégique & Gouvernance
• Dialogue social & IRP
• CODIR

OUTILS
• Salesforce, Siebel, Jira, SAP, Avaya, Vocalcom Hermes, Cisco, Snapengage, Satmetrix, Skeepers, SatisMeter, Pack Office

ENGAGEMENT & RÈSEAUX
•Gouvernance & Réseaux : Membre de l'AFRC (Association Française de la Relation Client) et du Wine Business Club | Ex-Membre du CA d'EasyCare Homeshore | Classé N°1 mondial en Relation Client – KONE (2016–2021), parmi 60 pays.

•Intervenant & Conférencier : Centres d'appels, stratégie de Relation Client et techniques de vente.

•Engagement Associatif & Sport : Président d'Honneur (ATC Country Club Tennis) — Diplômé éducateur fédéral & juge-arbitre | Ski, golf, course à pied.

VIDEO :
https://youtu.be/9UPD-MY5Awo

EXPÉRIENCES

Directeur Relations Clients & Clientèle NE

SAUR - Depuis 2026 - Paris

Pilotage de la relation client des équipes et CRC NE multi-sites.
Optimisation des parcours, amélioration de la performance et de la qualité de service, de la facturation, du recouvrement

FORMATIONS

Transformation Digitale

ESCP EUROPE
2019

Certification Transformation Digitale

École de Commerce

ÉCOLE COMMERCE IPAC
Septembre 1994 à juin 1998

Direction Relations Clients & Expertise de Transition

Manager de transition - 2021 à janvier 2026 - Paris

Vision, Leadership et Excellence Opérationnelle au Service de la Performance et de la Satisfaction Client – CoDir / Comex

Piloter la relation client et les services associés, incluant les centres d'appels internes et BPO, en intégrant transformation opérationnelle, management des équipes et amélioration continue.
Leader stratégique orienté performance, innovation, transformation digitale et excellence client, capable de traduire la vision en résultats mesurables et durables, tout en plaçant la Voix du Client au cœur des décisions stratégiques.

Directeur Relations Clients

KONE - Janvier 2014 à février 2021 - CDI - Paris - France

- Senior Executive
- Définir et monitorer les KPI relation client
- Développer les compétences des managers, des collaborateurs pour dynamiser les talents.
- Manager les Enquêtes & NPS
- Manager les Services Clients - Customer Care - Customer Service
- Manager la SI "Système d'information/d'exploitation - CRM et Télécom"
- Manager les Assistants commerciaux / Télévente / ADV / SAV
- Manager le Customer Care et Assistance 24/7
- Développer l'Expérience Client et le Digital
- Manager les centres d'appels internes et externes multi-sites
- Dimension stratégique et opérationnelle
- Porter la Transformation et la conduite du changement
- Gérer le climat social - IRP
- CRM - ERP
- Gérer les budgets
- Développer : EX / CX / UX / UI
- VOC Voix du Client
- Omnicanal
- Multicanal
- Participation aux projets d'acquisition / Spin-Off
- Gestion Projets en mode " build " et " run "
- Piloter la performance tant qualitative que quantitative
- Améliorer la satisfaction Client
- VIDEO https://youtu.be/9UPD-MY5Awo

Membre Conseil d'Administration (Institue Français de la Formation Professionnelle)

IFFP - Depuis 2021 - Paris

Relation Client - Digital -Transformation & Expérience Client

Responsable prestataires service client - Direction des Ventes

SFR service client - Janvier 2009 à 2013 - CDI - Paris

- Management des centres de relation client internes et des partenaires BPO externes EMEA
- Pilotage de la satisfaction client et amélioration continue des process

PORTFOLIOS

SERVICE CLIENT structure & gouvernance



Elu parmi les Directeurs Relation Client qui comptent 2015/2016



- Gestion opérationnelle et stratégique de la Business Unit, suivi des tableaux de bord et KPI
- Membre du comité Focus et de pilotage, participation à la définition des orientations stratégiques
- Amélioration des argumentaires de vente et création d'outils d'aide à la vente pour les commerciaux
- Développement des ventes : télévente, télémarketing, fidélisation, acquisition et anti-churn
- Management des équipes commerciales sédentaires et accompagnement terrain
- Telemarketing / Télévente / Anti-Churn / Fidélisation
- Définition et suivi des standards de qualité, lancement des nouvelles offres Go-To-Market
- Approche opérationnelle et stratégique

Directeur Ventes & Marketing Europe Francophone et Caraïbes

AXA Rogers Outsourcing Solutions - Janvier 2003 à janvier 2009 - CDI - Paris

- Management des activité BPO Gestion de la relation client à distance 24h/24 et 7j/7, multi-canal, en plusieurs langues sur des projets de Front et de Back Office. (Europe, Afrique, Ile Maurice DOM-TOM)
- Dimension managériale
- Dimension stratégique.
- Dimension opérationnelle (vente et marketing)
- Membre Comité de Direction "CODIR"
- Développer, suivre, animer la force commerciale et marketing.
- Suivi des KPI, ICR, ENS, OMC, NPS...
- Business développeur
- Externalisation commerciale
- Senior Executive
- Prospection
- Livre blanc DSI Relation Clients
- Développer les partenariats
- P&L
- Mettre en place et suivre les actions de communication
- Supports de communication internes et externe : plaquettes, fiches produits
- Delivery
- Détection des opportunités de marché
- Mettre en place les stratégies marketing et commerciales
- Pilotages BPO

Manager Centre de contacts

Teleperformance - Janvier 2000 à janvier 2003 - CDI - Paris - France

- Pilotage et coordination centre de contacts Front & Back Office
- Amélioration process et outils CRM
- Management des équipes
- Gestion des KPI
- Developpement clients
- Qualité - Satisfaction clients
- P&L
- Réception d'appels / Emission d'appels / Télévente / Email / Courriers
- Optimiser les process

Prix Excellence Opérationnelle 2012



Organisation/Animation du séminaire Relation client offshore Ile Maurice: Table Ronde des intervenants



Récompense Relation Client : 2e Prix Relation Client pour la performance Rétention



- Membre Comité Direction Opérationnel

Formateur & Consultant (Vente et Etms dédié Laboratoires Pharmaceutiques)

CEGOS - Janvier 1999 à janvier 2000 - CDI - Paris - France

- Animation session formation
- Conception livret animateur et stagiaire
- Evaluations

Chef de Produit Marketing Opérationnel et Innovation.

VEDIORBIS - RANDSTAD - Mai 1998 à janvier 1999 - CDI - Paris

- Animation et présentation réseau + clients
- Conception, Présentation marketing
- EDI (lancement projet avec le Groupe LA POSTE)

COMPÉTENCES

Management Centres Relation Client internes et externes multi-sites

30 à 1400 personnes ★★★★★

Direction des Ventes & Marketing Europe

- Management des équipes sédentaires et terrain ★★★★★
- Montée en compétence des équipes ★★★★☆
- Fixer des objectifs ambitieux et les dépasser ★★★★☆
- Culture du résultat ★★★★★
- Business développeur ★★★★☆
- Dimension opérationnelle et stratégique ★★★★☆
- Acquérir, Fidéliser, Anti-churn ★★★★☆
- Télécom ★★★★☆
- Externalisation ★★★★★
- Prospection / Drive & Close ★★★★☆

Leader - Manager

- Relation Client (call center) ★★★★★
- Direction Commercial/Vente ★★★★☆
- Conduite du changement opérationnel et culturel ★★★★★
- Satisfaction client ★★★★½
- Manager Business Unit ★★★★★
- Piloter des prestataires internes et externes ★★★★★
- Business développement ★★★½☆
- P&L ★★★★☆
- Onshore et Offshore ★★★★★
- GRC CRM ★★★★☆
- Télévente ★★★½☆
- Optimiser le Chiffre d'affaires et la marge ★★★★☆
- Marketing opérationnel, relationnel client et stratégique ★★★★☆
- Manager les commerciaux sédentaires et terrains ★★★★½
- Enquêtes - NPS - SatCli... ★★★★★
- Vision et exemplarité ★★★★★
- Approche systémique ★★★★★

Salon de la Relation Client. Franck Mourey Elue dans le Guide du Directeur Commercial 2006-2007 des 1.000 dirigeants commerciaux qui comptent.



Orateur Débat Conférence de la Francophonie de la Relation Client "GENEVE Suisse"



Intervenant à la conférence sur la Franco-phonie Relation Client et le monde des centres de contacts.
"Débat, argumentation, questions/réponse". Hôtel Président Wilson – Genève
-Technologie
-Ressources Humaines
-Stratégies et Tendances
-Pourquoi et comment anticiper une crise

- Développer les talents et compétences des équipes ★★★★☆

Experience Client / Relation Client

- Centre relation client / Call centers ★★★★★
- Pilotage prestataires relations clients ★★★★★
- Satisfaction clients ★★★★★
- Qualité ★★★★☆
- Process ★★★★☆
- NPS ★★★★★
- Dimension opérationnelle ★★★★★
- Dimension stratégique ★★★★★
- Télécom & IT ★★★★☆
- BPO ★★★★★
- Développer l'expérience client ★★★★★
- Stratégie Relation client ★★★★★
- Management ★★★★★
- Transformation ★★★★★
- Conduite du changement ★★★★☆
- Digital Marketing ★★★★½
- Innovation ★★★★½
- Voice Of Customer ★★★★★
- Crédit Management ★★★☆☆

CENTRES D'INTÉRÊT

Sport

- Tennis
- Golf
- Fitness
- Immobilier & Décoration