Evelyne Massé

819-731-1570

819-383-6746

N.-D.-du-Mont-Carmel, Qc.

evelyne@artisan360.ca

Profil

Passionnée du service à la clientèle, ma force est dans mon désir d'aider, de communiquer et de contribuer à l'essor des gens et de l'organisation.

Déterminée, polyvalente et dévouée sont les qualités qui me représentent le mieux.

Compétences

- Service_
- Gestion_
- Comptabilité_
- Marketing B2B_

Logiciels

- Excel_
- Publisher_
- Sage 50_
- Accomba_

Langues

- Français_
- Anglais_

OBJECTIFS PROFESSIONNELS

Faire partie d'une équipe où mon entraide naturelle, mon sens de l'organisation, mon esprit analytique et ma polyvalence seront utiles.
Vous pourrez compter sur mon approche axée sur l'écoute, le service et l'équité tant pour les clients que les collègues.
Forte de plus de 25 ans d'expérience en service, gestion et administration je souhaite être un atout pour votre équipe. *(Télétravail ou présentiel pour Shawinigan-Sud et les environs)*

EXPERIENCE PROFESSIONNELLE

Gestionnaire et Opératrice | **ARTISAN 360,** travail autonome | **2015 – 2020**

- Assurer tous les aspects opérationnels de l'entreprise:
  - Service et télévente, gestion, logistique, distribution, comptabilité, etc.
- Créer et mettre en place le plan marketing et toutes les publicités.
- Développer et maintenir des relations d'affaires « gagnant-gagnant » avec les producteurs-artisans partenaires et les clients.
- Garantir le support à la gestion, l'embauche et les prévisions de production pour le producteur partenaire principal.
- RÉSULTATS : ➲ 2016 = 6 artisans partenaires, chiffre d'affaires 1/4 million+
  ➲ 2019 = 15 artisans partenaires, chiffre d'affaires presque triplé.

Consultante : Service et Gestion | **Info-Gourmets,** travail autonome | **2006 – 2015**

- Télévente direct, communication, gestion marketing B2B.
- Analyser les coûts de production et déterminer la structure des prix de vente.
- Concevoir et mettre en place des outils informatisés sur mesure (EXCEL).
- RÉSULTATS : ➲ doubler le chiffre d'affaires du client principal en 4 ans.

Gérante de Territoire | **Van Houtte (div. Pause Café)** | **2005 – 2006**

- Fidéliser la clientèle en assurant un service après vente impeccable.
- Superviser les distributeurs, techniciens et vendeurs terrain.
- RÉSULTATS : ➲ 97% de rétention de la clientèle sur mon territoire.

Représentante | **J.L. Freeman (div. Fromages fins)** | **2004 – 2005**
Chef équipe Service-télévente | **J.L. Freeman (div. Fromages fins)** | **2002 - 2004**

- Former et superviser l'équipe télévente (gérer les horaires et attribuer les tâches).
- Prise en charge des cas problématiques de service après vente.
- Assurer la coordination avec les autres départements et le maillage avec les représentants sur la route.
- Rencontrer les objectifs de vente et compiler les rapports.
- RÉSULTATS : ➲ Promotion au poste de chef d'équipe après 5 mois d'embauche.
  ➲ Mise en place du système de jumelage entre les représentants et le service client (télévente).

AUTRES EXPÉRIENCES :

Formatrice Anglais et service client	**Cegep Trois-Rivières**	**2009 – 2015**
Coordonnatrice vente et service	**Auberge Le Madrigal**	**1994 – 2012**
Responsable Dept. Service client	**Distribution Fritz Kaiser**	**1999 – 2001**
Réceptionniste et gestion échantillons	**QUEBECTEX**	**1998 – 1999**
Agente service et télévente	**SuperFlora Canada**	**1997 - 1998**
Préposée à l'information	**Info-touristique Bromont**	**été 1995**
Serveuse / barmaid	**Madrigal /Musé Chocolat /Verres Stérilisés**	**1994 - 2001**

FORMATION

Attestation de spécialisation professionnelle - lancement d'entreprise
S.A.G.E. Montréal | 2006 - 2007

Études en sciences Humaines
Collèges de Maisonneuve | 1995 - 1998