

Frédéric WARTNER

<http://frederic.wartner.netcv.fr>

Tel: 06.61.11.25.75

Objectifs

A 39 ans, je souhaite donner un nouvel élan à ma carrière et m'impliquer dans une mission offrant de réelles perspectives d'évolution, afin de démontrer pleinement mes compétences polyvalentes.

Expériences Professionnelles

Responsable de service clients

Centre Télématique Services

Depuis octobre 1999

Orléans - France

PME familiale de 15 salariés, éditant d'une part un logiciel de Gestion Partagée des Approvisionnements (clients: Masterfoods, L'Oréal, Intermarché, etc...) et d'autre part des progiciels de gestion pour associations et entreprises d'insertion, d'intérim et de services à la personne.

- Management du service d'assistance technique et de formation (6 personnes).
- Interface avec la direction et le service commercial, et support technique interne.
- Définition, mise en place, optimisation et vérification des procédures.
- Formation de clients utilisateurs et animation de séminaires.

Coordinateur de télévente

Hewlett-Packard

De juin 1995 à octobre 1999

Evry - France

- Etablissement et transmission de devis d'interventions de maintenance sur matériel informatique (particuliers et entreprises, PC et mainframes) hors garantie et sans contrat de maintenance.
- Négociation par téléphone avec les clients externes, réception des commandes et déclenchement des interventions.
- Animation de l'équipe de télévente.

Assistant de centre d'appels

Hewlett-Packard

De janvier 1990 à juin 1995

Les Ulis - France

- Réception, enregistrement et dispatch des demandes d'assistance technique (hardware et software).
- Traitement des dossiers sensibles, animation d'équipe.

Stage Assistant Chef de Rayon

Supermarché Leclerc

De janvier à juin 1989

Longpont-sur-Orge - France

Assistance du Chef de rayon Bazar dans toutes ses tâches quotidiennes (réassort et optimisation du rayon, relations avec les commerciaux, etc...).

Formations

BTS Organisation et Gestion d'Entreprise

Ifocop

Juin 1989

Rungis - France

Option: action et gestion commerciales.

Compétences

Informatique

Maîtrise des principaux outils bureautiques (MS Office, OpenOffice) et Internet (IE, Mozilla).
Administration de systèmes Windows et Linux, réseaux locaux et distants, Terminal Server, VNC...
Expérience en algorithmique et programmation (C, Visual Basic)

Langues

Anglais

Courant

950/990 au TOEIC en 1996.

Intérêts Personnels

Famille

Marié, 4 enfants de 2 à 10 ans.

Loisirs

Bricolage, lecture, randonnée, informatique...

Divers

Permis auto et moto, brevet de secouriste du Travail.