

Management de Service Clients et Fonctions Support



Sébastien MIGEOT

Manager axé sur la qualité et le service clients, je propose et j'applique des stratégies depuis plus de 20 ans. J'optimise les processus et les procédures des fonctions supports avec comme objectif la satisfaction client, le développement des ventes et des résultats. En interne comme en externe, j'ai toujours placé le client au cœur de l'organisation tout en véhiculant les valeurs de l'entreprise.

CONTACTS



06 61 14 05 88

smigeot@sfr.fr

La Rochelle (17)

FORMATION

- 1996 : Diplômé de L'ESIAE Paris (Ecole Supérieure Internationale d'Administration des Entreprises) Niveau Licence
- 1992 : BAC Economique et Social

LANGUES

- Anglais : Intermédiaire (B1)
- Espagnol : Expert
1996 – 1998 CSNE en Espagne

MAIS ENCORE ...

- Véhicules de collection (Triumph Club de France)
- Photographe amateur
- Voyages (expatriation)
- Longe Côte

SAVOIR

- Relation Clients et process d'administration des ventes / Order to cash
- Reclamations Clients et process Qualité
- Gestion Budgetaire - KPI
- Outils informatiques (Pack Office - CRM - ERP – BI - EQMS)
- Réglementation des marchés publics et contrats commerciaux
- Environnement des Dispositifs Médicaux et des Etablissements de Santé
- Supply Chain / Logistique / SAV

SAVOIR – FAIRE

- Management / Cohésion d'équipes
- Développement, mise en place et optimisation de flux clients (ADV / SAV / Réclamations clients)
- Recrutement, intégration et gestion d'équipes
- Elaboration, présentation et suivi de Budget et de P&L
- Gestion de projets (Informatiques, organisationnels et stratégiques)
- Déploiement, évolution et adaptation de logiciels de BI, CRM, ERP, et eQMS.
- Gestion d'audit (qualité et financier) et mise à jour des procédures et processus clients (Q Réclamations et SAV)
- Elaboration de KPI / Suivi d'indicateurs de performances
- Mise en place de nouvelles organisations commerciales et administratives
- Mise en place de culture Clients et sensibilisation des collaborateurs

SAVOIR - ÊTRE

- Capacité d'adaptation / Travail en équipe
- Créatif axé sur le résultat / Orienté clients
- Empathie / Sens de la communication interprofessionnelle
- Rigueur / professionnalisme

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

- **2023 : SOL MILLENNIUM France**
Conception, fabrication et commercialisation de dispositifs médicaux à usage unique
Collaborateurs 220 - CA Groupe 160 M€ - 11 sites opérationnels dans le monde
Responsable Services Clients, Marchés et Logistique
Dans le cadre de la création de la Filiale France, mise en place du Service Clients, Marchés. Mise en place des procédures et de la Logistique pour une distribution directe en France
- **2005 – 2022 : VYGON France**
Conception, fabrication et commercialisation de dispositifs médicaux à usage unique
1800 Collaborateurs CA Groupe 300 M€ - 27 filiales
 - ✓ **Directeur Service Clients et Fonctions Support (2017 – 2022)**
CA Filiale France 57,6 M€ - Management de 30 collaborateurs
En charge du service clients et des fonctions supports (SAV, prévisions & juridique)
 - ✓ **Directeur Service Clients France (2012 – 2016)**
Management de 22 collaborateurs : Création et management de la Direction des Service regroupant le Service Clients/ADV et Marchés.
 - ✓ **Responsable Service Clients France (2005 – 2012)**
Management de 9 collaborateurs
- **2001 – 2005 OLYMPUS France** *Commercialisation de dispositifs médicaux et industriels (o souples et rigides , Microscopes, automates de biochimie et consommables associés*
340 collaborateurs – CA 170 M€)
Responsable Service Appels d'Offres
Management de 5 collaborateurs
- **1999 – 2001 MAQUET** *Conception, fabrication et distribution de dispositifs Médicaux (Ta Opération, Eclairages Opératoires, Unités de lavage et de désinfection)*
100 collaborateurs – CA 150 M€)
Responsable Administration des Ventes
Management de 3 collaborateurs