

# MELANIE PANSIER

## ACCOUNT MANAGER

-  06.59.45.59.13
-  pansierm@yahoo.fr
-  linkedin.com/in/melanie-pansier/
-  17139 Dompierre-sur-Mer



### A PROPOS

- Mon expérience : 15 ans en relation BtoB dans divers environnements (GMS, CHR, Industriel, Technologies)
- Mes qualités: Optimisme, Dynamisme, Esprit d'équipe, Curieuse, Empathie, Organisation
- Mes valeurs : la justice, la discipline, l'honnêteté, la cohésion, la liberté
- Mes centres d'intérêt: membre active d'association de parents d'élèves, Running depuis 11 ans (Objectif Semi Mars 2026), trail (30km)

### COMPETENCES

#### Soft Skills

- Excellentes compétences relationnelles
- Ecoute active
- Capacité d'adaptation
- Capacité à surmonter les imprévus
- Orientation résultats
- Capacité à sortir de ma zone de confort

#### Hard Skills

- Gérer un portefeuille clients
- Négocier des contrats
- Gérer des litiges et renégocier des contrats
- Fidéliser les clients
- Analyser des données et mesurer la performance
- Organiser un plan d'action et le mettre en place

#### Maitrise des outils

- Divers CRM : AS400, Boond Manager
- Outils de suivi : Trello
- Pack Office : Excel, Word, PPT
- Abode suite
- Canva

### EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

#### Business Developer - Enov-IT / Rueil-Malmaison / 2021 - Aujourd'hui

- > Répondre aux besoins en recrutement des clients BtoB et suivi
- > Analyser les tendances du marché IT afin d'orienter les axes de prospection
- > Gérer la satisfaction client dans un marché très concurrentiel

#### Chef du service Client - Elis / Sartrouville / 2020 - 2021

- > Responsable d'une équipe de distribution commerciale de 4 personnes
- > Créer de la valeur pendant toute la durée du contrat afin de garantir la rétention client
- > Coordonner avec les équipes internes pour mettre en place des actions correctives quand nécessaire

#### Chargée de clientèle Grands Comptes -Elis / Sartrouville / 2018 - 2020

- > Gestion complète d'un portefeuille clients avec un quotidien exigeant (140) : conseils, gestion de litiges, up-sell, cross-sell, fidélisation, renouvellement de contrats
- > Porte parole du client auprès des services internes concernés

#### Commerciale LSA Armement des mascareignes/ La Réunion / 2015 - 2018

- > Prospectivez des nouveaux clients, Négocier les contrats
- > Développer une relation privilégiée avec le client
- > Concevoir et mettre en œuvre des plans d'action, en lien avec les services internes, pour répondre aux besoins des clients
- > Suivre ses ventes et rotations pour proposer des ajustements si besoin

#### Compte Clé Magasin -Yoplait / IDF / 2011 - 2013

- > Gérer un portefeuille clients régional : + 15% de CA Global vs 2012
- > Répondre aux besoins clients (35Chef de Rayon dt 24hypers) : réalisation et suivi de plan d'affaires, analyse et correction des écarts

### FORMATION

Bilan de compétences, Chance Mai à Juillet 2025

Master 2 en Ecole de Commerce, ESCEM 2007-2010

Spé. Marketing et Innovation dans la grande distribution

Licence de commerce, NEGOCIA 2004-2007