



Romain MAGAGNIN

Actuellement en poste en qualité de directeur des opérations clients chez Mobilité Mutuelle, j'ambitionne à présent de développer mes compétences en management et organisation. Pour mener ce projet à bien, ma motivation est pleine et entière.



EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE



mobilité mutuelle
Groupe malakoff humanis

40 ans

Célibataire sans enfant

13 rue Marcel Bontemps
Appartement B-306
92100 Boulogne-Billancourt

romain.magagnin@gmail.com

06 60 72 83 01



FORMATION

2022 : Master Ingénierie de la protection sociale et mutuelles, Économie sociale et solidaire

(validé)

Université Gustave Eiffel

2005 : Licence Droit Général

(non validée, en licence 2)

Université Paris 1 Panthéon-Sorbon.

2001 : Baccalauréat série ES

(validé)

Lycée JB Poquelin St-Germain-en-Laye



COMPÉTENCES

- **Management / Leadership**
- **Optimisation des processus**
- **Sens de la relation client**
- **Gestion et pilotage de projet**
- **Esprit entrepreneurial**
- **Conduite du changement**
- **Culture de l'expérience client**
- **Capacité à négocier**
- **Veille concurrentielle**
- **Démarche qualité**

DIRECTEUR DES OPÉRATIONS CLIENTS

membre du comité de direction & du comité opérationnel • rattaché au directeur général depuis juillet 2021 • Boulogne-Billancourt (92) • CDI • cadre supérieur

Management : encadrement d'une direction composée de 3 responsables de pôles, un chargé de mission, 5 référents techniques et 34 gestionnaires, suivi d'activité, reporting, animation de réunions, recrutement, formation, refonte des fiches fonction, réorganisation et optimisation des effectifs, réalisation des entretiens annuels des managers

Expertise métier : adhésions, cotisations, recouvrement, prestations, support, administration des ventes, relation client (plate-forme téléphonique)

Pilotage de projet : établissement de cahiers des charges, gestion budgétaire, sélection de prestataires

Démarche qualité : contribution à la certification ISO 9001:2015, optimisation des processus, validation des procédures et des supports de formation, gestion des risques, lutte contre la fraude (correspondant Tracfin), gestion des réclamations, contrôles

Expérience client : gestion du baromètre annuel de satisfaction-client, établissement d'enquêtes périodiques, intégration de la culture client, réalisation de benchmarks, vision parcours client, veille réglementaire

Relation client : analyse des flux, mise en place de nouveaux canaux de contact, élaboration de campagnes sortantes, fidélisation

Administration des ventes : gestion des services, interlocution des entreprises, réalisation de la documentation client, échanges avec les courtiers

Secrétariat dentaire : gestion administrative déléguée d'un centre dentaire mutualiste (encaissements, recouvrement, prises de rendez-vous...)

RESPONSABLE SERVICES CLIENTS

membre du comité de direction & du comité opérationnel • rattaché au directeur général mars 2018 - juin 2021 • Boulogne-Billancourt (92) • CDI • cadre supérieur

Management : encadrement d'une direction composée de 4 responsables de pôles, un chargé de mission, 4 référents techniques et 29 gestionnaires, suivi d'activité, reporting, animation de réunions, recrutement, formation, refonte des fiches fonction, réorganisation et optimisation des effectifs, réalisation des entretiens annuels des managers

Expertise métier : adhésions, cotisations, recouvrement, prestations, relation client (plate-forme téléphonique), MOA

Pilotage de projet : établissement de cahiers des charges, gestion budgétaire, sélection de prestataires

Démarche qualité : contribution à la certification ISO 9001:2015, optimisation des processus, validation des procédures et des supports de formation, gestion des risques, lutte contre la fraude (correspondant Tracfin), gestion des réclamations, contrôles (...)

INFORMATIQUE

Word - Excel - Powerpoint - Outlook - Forms - Photoshop - InDesign - Pléiade - Activ'Infinite

LANGUES

Français ●●●●●
Anglais ●●○○○
Allemand ●○○○○

BÉNÉVOLAT

Secourisme : Bénévole engagé à la Croix-Rouge française, depuis octobre 2021

SPORT

Fitness : Pratique bihebdomadaire (*running, musculation...*)

MOBILITÉ

Titulaire du **Permis de conduire B**
Mobilité sur toute la **France**

Expérience client : gestion du baromètre annuel de satisfaction-client, intégration de la culture client, réalisation de benchmarks, vision parcours client, veille réglementaire

Relation client : analyse des flux, mise en place de nouveaux canaux de contact, élaboration de campagnes sortantes, fidélisation

MOA : mise en production des nouveaux contrats, recettages

SUPERVISEUR PRESTATIONS COTISATIONS

membre du comité opérationnel • rattaché au responsable prestations cotisations
décembre 2015 - février 2018 • Boulogne-Billancourt (92) • CDI • cadre

Management : encadrement d'un service composé de 2 responsables de pôles et 27 gestionnaires, suivi d'activité, reporting, animation de réunions, recrutement, formation, réorganisation et optimisation des effectifs, réalisation des entretiens annuels des managers

Expertise métier : adhésions, cotisations, recouvrement, prestations, relation client (plate-forme téléphonique)

Démarche qualité : validation des procédures et des supports de formation, lutte contre la fraude (correspondant Tracfin), gestion des réclamations, contrôles

Relation client : analyse des flux, élaboration de campagnes sortantes, fidélisation



RESPONSABLE D'ACTIVITÉ

rattaché à la responsable du département adhésions cotisations recouvrement
juillet 2011 - novembre 2015 • Le Kremlin-Bicêtre (94) • CDI • cadre

Management : encadrement d'un secteur composé d'un responsable et de 17 gestionnaires, suivi d'activité, reporting, animation de réunions, recrutement, formation, réalisation des entretiens annuels, coordination avec les consultants

Expertise métier : adhésions, cotisations, recouvrement (plate-forme téléphonique)

Démarche qualité : validation des procédures et des supports de formation, gestion des réclamations, contrôles

RESPONSABLE D'ÉQUIPE

rattaché à la responsable du pôle adhésions cotisations
septembre 2008 - juin 2011 • Gentilly (94) • CDI • agent d'encadrement

Management : encadrement d'une équipe composée de 11 gestionnaires, suivi d'activité, reporting, animation de réunions, recrutement, formation, réalisation des entretiens annuels, coordination avec les consultants

Expertise métier : adhésions, cotisations, recouvrement

Démarche qualité : validation des procédures et des supports de formation, gestion des réclamations, contrôles



RESPONSABLE D'UNITÉ DE TRAVAIL

rattaché à la responsable du service comptabilité - gestion des risques
août 2007 - septembre 2008 • Paris 12 (75) • CDI • agent d'encadrement

TECHNICIEN

rattaché à la responsable du service action sociale - prêts
février 2006 - juillet 2007 • Paris 12 (75) • CDI • technicien