

**Maud VAUTHRIN**

+336 83 06 06 05

[maudvauthrin@gmail.com](mailto:maudvauthrin@gmail.com)

# CHEF DE PROJET COMMUNICATION MULTICANALE



## ■ SUPERVISEUR TRAITEMENT RECLAMATIONS UEFA – GROUPE LA POSTE, SCCP

Libourne (avril – juin 2016)

### Gestion des réclamations N2

- Animation d'une équipe de 4 collaborateurs
- Reporting et suivi de l'activité
- Point de contact Service Client pour la gestion des escalades auprès de l'équipe Projet
- Contrôles qualité (NF) et debriefing
- Optimisation des process et développement des compétences numériques de l'équipe



## ■ FORMATRICE EN USAGES NUMERIQUES – TICTAC FORMATION

Bordeaux [depuis 2013]

### Formation en usages numériques et prévention des risques sur Internet

- Réalisation du site web [tictacformation.fr](http://tictacformation.fr)
- Animation de communautés
- Marketing : définition et mise en avant des offres, stratégie de communication
- Prévention/sensibilisation aux risques numériques, développement des compétences digitales



## ■ CHEF DE PROJET COMMUNICATION – SFR SC, Direction Relation Client Digitale

Marseille [2004 - 2013]

### COMMUNICATION

- Rédaction de documents de formation, briefs écrits auprès des conseillers de clientèle et CM SFR
- Recommandations, optimisation et validation des communications Service Client
- Animation éditoriale, édition et optimisation de contenu
- Mise en place de campagnes de mailings automatisés (fond, forme, ciblage, paramétrage, KPI et ROI)
- Traitement des communications de crise/dysfonctionnements par SMS et/ou VPMS [~1,6M/an]
- Gestion des relations avec les prestataires (agences digitales, agences de communication, studios)



### GESTION DE PROJET

- Coordination de la réalisation de vidéos pédagogiques : spécifications, logistique, rédaction des scripts
- Coordination évolutions de fonctionnement des SVI (Serveurs Vocaux Interactifs)
- Evolutions du CMS : rédaction des spécifications techniques, recommandations et recette
- Harmonisation voix et ergonomie SVI : gestion de l'appel d'offre (réenregistrement 1,5K messages) [50k€]
- Mise en place d'actions de promotion Dématérialisation (selfcare)
- Coordination entre équipe Communication (5p. basées à Marseille pour couverture nationale) et équipes Marketing, Dysfonctionnement et Relation Client (~30 p. basées à Paris)



**Aol.**

### DIPLOMES & FORMATION

#### DEUG Anglais option Anglais Commercial (2000)

- Formation aux compétences entrepreneuriales (2015)
- Formation Management et gestion de crise (2013)
- Formation Conduite de projet (2013)
- Concevoir des supports de communication efficaces (2012)
- Maîtriser les méthodes de rédaction journalistique (2008)
- Design d'un site Web (2007)

### [On dit de moi sur Twitter ...](#)

communication | agence-de-com | reseaux-sociaux | numerique | digital | innovation | webmarketing | digital-strategists | redaction-web digital | relationclient | digital-transformation | disruption-favorable | expert-e-reputation | emploi | MSGU