

JACQUES-MARIE ROULAND

ASSISTANT ADMINISTRATIF-RH-CHARGÉ CLIENTÈLE

328 Chemin du Bas Bernin, Bernin, 38190, France
+33652336029
jmrouland28@gmail.com

PROFIL

Fort d'une solide expérience dans le secteur de la vente et du commerce, je suis désireux de m'orienter vers des rôles centrés sur le service client et les fonctions administratives, afin de me rapprocher davantage de la clientèle. Au cours de mon parcours, j'ai développé des compétences clés en service à la clientèle, marketing et communication. Je suis animé par la volonté de consolider ces acquis tout en continuant à élargir mon expertise dans ces domaines. De plus, je bénéficie d'une maîtrise de l'anglais professionnel, ce qui me permet d'interagir efficacement avec une clientèle internationale.

COMPÉTENCES

SERVICE CLIENT

RELATION CLIENT

COMMUNICATION

RÉSEAUX SOCIAUX

MICROSOFT OUTLOOK

MICROSOFT EXCEL

MONTAGE VIDÉO

AUTONOME

GESTION D'ÉQUIPE

DYNAMIQUE, SÉRIEUX, PONCTUEL, MOTIVÉ, DÉSIR D'APPRENDRE, ÉCOUTE, RIGUEUR, BONNE HUMEUR, HUMOUR, SOURIANT

AISANCE TÉLÉPHONIQUE, VISIO, ORAL ET ÉCRIT

LANGUES

FRANÇAIS

ANGLAIS

PERMIS DE CONDUIRE

Catégorie de permis de conduire
Permis B

INFORMATIONS PERSONNELLES

Date de naissance
21/11/1998

EXPÉRIENCES PROFESSIONNELLES

MARCHÉ AUX VINS
Beaune
mars 2023 - nov. 2023

Chargé Clientèle

• Dynamisation des ventes de vins grâce à une approche client personnalisée et performante.
• Maîtrise rigoureuse de la gestion des encaissements pour optimiser la rentabilité en boutique.
• Ambassadeur de marque, offrant des visites de cave et dégustations captivantes pour un public international.
• Gestion efficace des stocks et réapprovisionnements, garantissant une disponibilité produit constante.
• Pilotage opérationnel de la boutique, assurant un service client de premier ordre et une présentation soignée.
• Responsable de l'e-commerce, développant la visibilité et les ventes via le site internet de l'entreprise.
• Stratège en marketing et communication, élaborant des campagnes impactantes pour stimuler l'engagement client.
• Mentorat et formation des apprentis, cultivant le talent de demain et assurant la transmission des savoir-faire.

BOISSET
Nuits-Saint-Georges
sept. 2022 - déc. 2022

Responsable boutique

• Optimisation de la performance financière par une participation proactive à l'accroissement du chiffre d'affaires.
• Maîtrise opérationnelle de la boutique incluant la gestion des stocks et l'encaissement, garantissant une efficacité maximale.
• Expertise dans l'animation de dégustations de Crémants de Bourgogne, renforçant l'expérience client et le rayonnement de la marque.
• Conception et mise en œuvre d'événements d'entreprise innovants, contribuant à l'essor commercial et à la visibilité de la boutique.

PAVILLON BOUACHON-BOISSET- LA FAMILLE DES VINS
Châteauneuf-Du-Pape
avr. 2022 - sept. 2022

Guide Oenotouristique

• Capacité à gérer des groupes internationaux, enrichissant l'expérience client.
• Maîtrise approfondie des performances économiques et du CA de l'entreprise.
• Compétences avancées en gestion de caisse et transactions financières.
• Responsabilité totale de l'ouverture et de la clôture quotidienne de la caisse.
• Expertise en accueil œnotouristique à la prestigieuse Maison Bouachon.

FMS WINE MARKETING FOOD & BEVERAGES
Cape Town
sept. 2021 - janv. 2022

Assistant administratif et Marketing

• Conception et déploiement de stratégies de marque via la création d'étiquettes privées, renforçant l'identité visuelle de l'entreprise.
• Maîtrise de la communication multicanale, incluant la gestion des appels téléphoniques et la correspondance par email, pour optimiser l'engagement client.
• Expertise en négociation commerciale, assurant des rendez-vous téléphoniques et visioconférences efficaces pour l'optimisation des marges d'achat et de vente.
• Pilotage de la présence digitale de l'entreprise à travers la gestion dynamique des réseaux sociaux, augmentant la visibilité et l'interaction avec la cible.
• Responsable du marketing et de la communication, élaborant des campagnes impactantes pour accroître la notoriété de la marque.
• Administration du site internet de l'entreprise, garantissant une expérience utilisateur fluide et une mise à jour constante des contenus.
• Création de contenu vidéo engageant, contribuant au développement de la notoriété de l'entreprise et à l'ancrage de son image de marque.

CELLIER-SAINT-PIERRE
Troyes
sept. 2019 - juin 2021

Caviste

• Expertise en conseil personnalisé et recommandations œnologiques adaptées aux préférences et budgets des clients.
• Maîtrise de l'organisation et de l'animation d'événements de dégustation, garantissant des expériences sensorielles mémorables.
• Gestion optimale de l'espace de vente, incluant merchandising stratégique, étalage visuellement attractif et mise en scène de vitrines captivantes.

POÇAS JUNIOR
Villa Nova De Gaïa
avr. 2018 - juin 2018

Guide Oenotouristique

• Expert en expérience client œnotouristique, assurant des visites bilingues (français/anglais) au sein d'une cave réputée au Portugal.
• Maître de cérémonie pour des dégustations de Porto, captivant un public international par des présentations engageantes.
• Gestion et animation de groupes de 20 à 40 personnes, garantissant une expérience mémorable et personnalisée pour chaque visiteur.

BLANCO & GOMEZ
London
nov. 2018 - déc. 2018

Caviste

• Service client réactif et orienté satisfaction
• Veille constante sur les tendances du marché du vin
• Développement de recommandations personnalisées
• Amélioration continue de l'expérience client
• Mise à jour efficace du catalogue vins en ligne
• Gestion de caisse et fidélisation de la clientèle

ÉDUCATION

ECOLE ANGLAIS-GOOD HOPE STUDIES
Cape Town
2021

Niveau Avancé-Anglais,

• Préparation à l'international
• Pratique approfondie de l'anglais
• Excellence en communication
• Capacité d'analyse en anglais
• Acquis académiques solides
• Compétences linguistiques expertes
• Maîtrise avancée de l'anglais C1

ECOLE SUPÉRIEURE DE L'ALTERNANCE
Dijon
2021

BTS Management Commerce Opérationel, Bac +2,

• Diplômé du BTS Management Commerce Opérationnel, avec maîtrise des stratégies de gestion et des normes législatives du commerce.
• Compétences avancées en techniques de vente, renforcées par une formation pratique en alternance chez Cellier Saint Pierre à Troyes.
• Solide connaissance du Droit du travail, pénal et civil, essentielle à la conduite des affaires commerciales.

LYCÉE LES ARCADES
Dijon
2019

Diplome CIVSO, Commercialisation internationale des vins, spiritueux et oenotourisme,

• Formation spécialisée en Commercialisation internationale des vins et spiritueux, enrichie par une expertise en œnotourisme.
• Maîtrise approfondie en Sommellerie, Œnologie et Viticulture, alignée aux tendances du marché global.
• Compétences multilingues avancées avec une pratique professionnelle en Anglais, Espagnol
• Expérience internationale consolidée par deux stages pratiques à Londres et Porto.
• Certification WSET Niveau 1, gage de connaissances solides dans le domaine des vins et spiritueux.
• Participation active à d'importants salons européens, avec une présence remarquée à Prowein, Allemagne.

CENTRES D'INTÉRÊT

PIANO, RUGBY, CHASSE, ANIMAUX, VOITURE, TENNIS, SCOUTISME, RANDONNÉE, DESSIN