



# Marc MULLER

✉ marc.muller32@gmail.com

☎ 06 78 54 00 52

📅 38 ans

🏠 Toulouse

🗣 Français

📄 Permis B

🚗 Véhicule personnel

## Compétences

### Hard skills

- **Gestion de projets & pilotage d'équipes :** coordination d'équipes internes et externes, suivi de planning, gestion budgétaire, animation de COPIL, CODIR et reporting.
- **Gestion d'affaires & relation client :** supervision opérationnelle, suivi des objectifs, satisfaction client, appui commercial.
- **Développement & performance :** plan d'action stratégique, indicateurs de performance (objectif, CA, rentabilité, qualité, sécurité).
- **Management & communication :** leadership collaboratif, écoute, esprit d'équipe, fédération autour d'objectifs communs.
- **Outils :** Excel avancé, CRM, Tableau, Power BI, Office 365, Salesforce, Marketing Cloud, Sinch.

### Soft skills

- Force de proposition, esprit d'analyse et sens de l'organisation
- Excellentes qualités relationnelles et esprit d'équipe
- Expérience confirmée en gestion de projets transverses et relation client
- Leadership et capacité à collaborer avec des équipes pluridisciplinaires.
- Autonomie, rigueur, et résistance au stress dans un environnement exigeant.

## Centres d'intérêt

### Sports

Rugby 28 ans de pratique, éducateur école de rugby, marathon, trail, CrossFit.

### Associatif

Membre actif d'une association musicale depuis 2010.

## Expériences professionnelles

### Titre Professionnel Constructeur Bois - CFA Les Compagnons - en alternance

#### Tradition Bois, Bonrepos-sur-Aussonnelle

D'octobre 2025 à août 2026 (10 mois)

- Ossature bois
- Charpente

### Chef de projet performance / pilotage

D'avril 2022 à décembre 2024 (2 ans+)

#### Bouygues Télécom Entreprises, Paris

- Suivi et animation d'un réseau de 50 partenaires commerciaux.
- Analyse et pilotage de la performance : CA, KPI, rentabilité, mise en place de plans d'actions correctifs.
- Développement d'outils de reporting et dashboards pour partager la data avec le management et les équipes commerciales.
- Contribution directe à la croissance via un meilleur alignement marketing / sales.
- Suivi des contrats, objectifs et rentabilité des projets.
- Mise en place de plans correctifs financiers et opérationnels.
- Animation de comités stratégiques (CODIR, COPIL, Business Review).
- Formation et accompagnement d'équipes commerciales.

### CRM Campaign Manager

De janvier 2020 à mars 2022 (2 ans+)

#### Bouygues Télécom, Paris

- Conception et pilotage de campagnes multicanales (email, SMS, push).
- Mise en place de workflows automatisés pour améliorer la conversion et la fidélisation.
- Analyse data, comportementale UX, segmentation, A/B testing, scoring.
- Suivi de KPIs (engagement, conversion, rétention, churn) et recommandations d'optimisation.
- Collaboration étroite avec équipes marketing, IT, produit et sales pour fluidifier les process.
- Stratégies de fidélisation et développement de l'upsell / xsell.

### Chargé marketing et communication

De juillet 2015 à décembre 2019 (4 ans+)

#### Synalia (Coopérative du réseau de bijouterie Julien d'Orcel), Paris

- Responsable du programme de fidélité national et animation CRM.
- Déploiement de campagnes data-driven (emailing, SMS, Rich SMS).
- Mise en place et suivi d'un plan d'animation commercial multicanal (digital, TV, print, promotions).
- Accompagnement de 150 magasins dans l'exploitation des données clients.

### Chargé marketing et communication

De mars 2012 à septembre 2014 (2 ans+)

#### Solvéo Energie (producteur d'énergie renouvelables), Toulouse

- Organisation de salons professionnels et d'événements corporate.
- Conception et diffusion de contenus (print et digitaux).
- Gestion des relations presses locales, campagnes publicitaires et sponsoring (Stade Toulousain).
- Gestion et mise à jour des supports visuels et signalétiques.
- Gestion de la base CRM.

## Diplômes et Formations

### Master 2 Management de la relation client

De septembre 2010 à juin 2013

#### ICD Toulouse, Toulouse

### Licence Professionnelle Management de la Qualité de Service

De septembre 2009 à juin 2010

#### Université Paul Sabatier, Toulouse

### DUT Gestion des Entreprises et des Administrations

De septembre 2007 à juin 2009

#### Université Paul Sabatier, Auch