

Chantal HOMMELL



CUSTOMER SUCCESS MANAGER INNOVATION, TRILINGUE



Neuilly-sur-Seine
(Métro Sablons, Ligne 1)

06 25 47 43 74

chantal_hommell@hotmail.com

OBJECTIF

Accompagner les clients de façon privilégiée dans leur adoption de solutions innovantes afin de les fidéliser et de contribuer à leur succès, tout en identifiant des opportunités de développement commercial.

COMPETENCES

- ✓ Appétence et curiosité pour les nouvelles technologies et le digital.
- ✓ Sens aigu de la relation et la satisfaction client (écoute, pédagogie, confiance).
- ✓ Connaissance des enjeux sectoriels (Retail, énergie, banque, santé, éducation, etc.).
- ✓ Fibre commerciale.
- ✓ Pilotage de projets de bout en bout.
- ✓ Organisation, autonomie et goût du travail en équipe.
- ✓ Développement de partenariats durables.
- ✓ Anglais : bilingue.
- ✓ Espagnol : bilingue.
- ✓ Microsoft Office 365, plateforme Yoomap.

CENTRES D'INTERET

Bénévole chez « Tous Connectés »
(Association Florimont) : mettre le numérique à la portée du plus grand nombre en accompagnant ceux qui en sont éloignés.

Passionnée par le Végétal (patience, curiosité, observation, essais, échecs, persévérance et beaucoup de plaisir !)

Découverte du monde : nombreux voyages à travers l'Amérique du Sud, l'Europe et l'Asie.

EXPERIENCE PROFESSIONNELLE

2012-fin 2019 : DIRECTRICE CENTRE D'INNOVATION, ECONOCOM

- Conception, mise en place et pilotage d'un espace de 120m² servant à présenter plus de 50 solutions digitales innovantes et leurs usages associés aux clients.
- Préparation des visites et workshops avec la force commerciale et équipes techniques ; création de parcours adaptés aux besoins métiers, aux enjeux des clients et aux interlocuteurs.
- Veille technologique et fonctionnelle sur les sujets d'innovation.
- En charge du programme d'open-innovation pour accélérer des projets avec des startup, générer plus rapidement du business et diffuser l'innovation en interne.
- Mise en place de KPIs et gestion budgétaire rigoureuse.

Résultats :

- ✓ +900 visites clients et 11.000 personnes accueillies au Digital Center.
- ✓ Nombreux projets numériques déployés par la suite (affichage dynamique en magasin, solutions mobiles et collaboratives, chatbots, etc.).
- ✓ Animation d'un écosystème de +50 partenaires (constructeurs, éditeurs, start-up), développement de relations de confiance et de coopération.

2007-2011 : PROFESSEUR DE LANGUES (Maroc)

- Dans le cadre d'une expatriation, professeur d'anglais au Lycée Français de Casablanca (environ 135 élèves de la 6^{ème} à la 3^{ème}).
- Cours particuliers d'anglais pour enfants (niveau CM2) et cours d'espagnol pour un groupe d'adultes (6 nationalités différentes)

1996-2007 : CHEF DE PRODUITS SENIOR EUROPE, SONY

- Définition du plan stratégique marketing pour les supports vierges enregistrables (CD-R, DVD, Blu-ray) dans 25 pays européens.
- Mise en place du mix en collaboration et négociation avec les autres entités de l'entreprise (filiales européennes, R&D, Supply Chain, juridique, usines) dans le respect des coûts, délais et qualité et des attentes des filiales européennes.
- Gestion du P&L de la gamme.
- Management de 2 chefs de produit junior.
- Organisation de la convention clients annuelle (120 participants européens)

Résultats :

- ✓ Les objectifs de CA (env. 90 mil €), de part de marché (position consolidée de No2 en Europe) et de rentabilité demandés par le Japon ont été atteints.

1989-1995 : RESPONSABLE MARKETING, FUJITSU (Angleterre)

- Chef Produit Junior Europe (marchés B2B et B2C)
- Responsable Marketing Communication (PR, événementiel, organisation salons, création d'outils d'aide à la vente, formation force commerciale).

FORMATION

Marketing Diploma - 1995 (Bac+5)

CIM (Chartered Institute of Marketing) – Maidenhead, Angleterre.
Marketing Strategy, International Marketing, Marketing Communications
Strategy Planning & Control.

Maîtrise LEA - 1989

Faculté des Lettres Nice Sophia-Antipolis. Années d'échange avec l'Université de Séville (1987-88, Espagne) & Oxford Brookes University (1988-89, Angleterre)

MOOC & CERTIFICATIONS

MOOC : **Innovation Management** - Erasmus University Rotterdam (2020)

MOOC : SecNumAcadémie **Cybersécurité** – ANSSI (2019)

Intro to **AI Technology** (35 badges, Niv 8, en Anglais) – Microsoft AI School (2019)

Certificat SST - **Sauveteur Secouriste du Travail** – INRS (2019)

Ateliers Numériques Fondamentaux du **Marketing Digital** – Google (2018)