Matthieu ROUX

Directeur Relation / Expérience Client

10 ans d'expérience au service de l'efficience et de la satisfaction client
Expériences en Relation client – Industrie – Lean – Qualité – Data Analyse

- **CONTACT**

06 85 99 03 05
contact@matthieuroux.com

- **PLUS DE DETAILS**

www.matthieuroux.com

- **LANGUES ET LOGICIELS**

Langues

Anglais ●●●●○ TOEIC : 960

Egyptien Hiéroglyphique ●●●○○

Logiciels

Minitab (stats) ●●●●○
Qlik Sense (BI) ●●●●○
Dynamics (CRM) ●●●●○
Microsoft Visio ●●●●●

- **COMPETENCES**

Management
Lean Six Sigma / Lean Office
Management de la Qualité
Relation Client
Industrie (luxe et premium)

- **MES ATOUTS**

Esprit analytique
Prise de recul / Vision 360
Résolution de problème
Sens de l'organisation
Adaptabilité
Pédagogie

- **CENTRES D'INTERET**

Loisirs

Amateur d'art
Cuisine
Randonnée

Associatif

Vice-président de l'association d'égyptologie KEMET (100 adhérents) de 2008 à 2012

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

MAISONS DU MONDE

Directeur Lean, Data et Qualité de la relation client Europe – Nantes / Londres – Depuis 2019

- *Manager une équipe de 20 personnes (dont 3 responsables de département en direct)*
- *KEY RESULTS : Obtention du Prix Excellence Client 2021 ; Satisfaction Client : + 23% ; QoS : + 28% ; DMT : -20% ; ouverture à l'outsourcing et gestion de la croissance de 84%, 1,9 millions de contacts en 2021*

Directeur Lean et Qualité de la relation client Europe – Nantes / Londres –2018 à 2019

- *Définir la stratégie Performance et Qualité de la direction relation client Europe (VAD+SAV, 7 langues) et être garant des processus*
- *KEY RESULTS : Performance : savings de 14 ETP en 1 an, Qualité : +4% sur la note globale et réduction de 29% de la variabilité grâce à la formation continue + debriefs individuels*

CLARINS

Responsable Amélioration Continue France – Paris –2017 à 2018

- *Définir et déployer la politique d'amélioration continue du Groupe*
- *Gérer les projets d'amélioration transversaux (optimiser la disponibilité et la fraîcheur des produits Asie, démarche SMED (-50% de réduction), etc.), coordonner le déploiement d'une nouvelle ligne de conditionnement automatisée*

Responsable Amélioration Continue Site – Site de Strasbourg –2014 à 2017

- *Exemple de réalisations : 33% du temps libéré aux managers opérationnels pour les tâches à valeur ajoutée via VSM ; - 36% sur les temps de changement de série*

Ingénieur Planification et Amélioration Continue – Strasbourg –2013 à 2014

- *Réaliser le Plan Directeur de Production + le Planning Court Terme de l'usine*

ALTEN

Consultant en Lean Management – Aix en Provence –2012 à 2013

- *Exemple de réalisation : -45% sur le lead-time livraison → libération (chez EADS)*

L'OREAL

Ingénieur Performance Industrielle – Vichy – 2011

LOUIS VUITTON

Ingénieur Amélioration Continue – Paris – 2010

PACO RABANNE PARFUMS

Animateur BPF (Bonnes pratiques de Fabrication) – Chartres – 2009

FORMATION

Mastère Spécialisé en Management Industriel et Systèmes Logistiques, option Lean
2011 ECOLE DES MINES DE PARIS (MINES PARISTECH)

Master « Quality Management and Environmental Chemistry »
2010 UNIVERSITE BORDEAUX 1 – SCIENCES ET TECHNIQUES

CERTIFICATS

Transforming with Data Analytics and the Digital Organisation Certificate
2021 UNIVERSITY OF MARYLAND

Black Belt Lean Six Sigma Industrie et Services Tertiaires
2014 ECOLE CENTRALE PARIS

Sauveteur Secouriste du travail (SST) – Validité jusqu'au 03/11/23