

FABIEN GUÉRET

Consultant Digital & Expert en
Solutions Collaboratives



fabiengueret@gmail.com

78400 Chatou (FR)

+33 6 16 61 90 26

LinkedIn : [fabiengueret](#)

Web : fabiengueret.me

Plus de 15 ans d'expérience

Après une carrière de plus de 15 ans chez Hertz et Relais & Châteaux, j'ai lancé en 2018 mon activité freelance de Consultant Digital & Expert en Solutions Collaboratives afin d'accompagner mes clients dans la réussite de leurs projets digitaux et collaboratifs. Mes clients sont issus de divers secteurs d'activités : Fenwick-Linde (manutention), Groupe B&B Hôtels (hôtellerie), Chabé (service de chauffeur particulier), CustUp (cabinet de conseil en Relation Client et CRM), La Française (asset management), et bien d'autres...

COMPÉTENCES MÉTIER :

En tant que Consultant Digital, j'ai acquis et développé des compétences fortes dans le pilotage de projets Digitaux et le management d'équipes. Mes domaines d'intervention sont larges : Web, CRM, Relation Client, Marketing Digital, E-Business, E-Commerce, Business Intelligence, IT, Ressources Humaines, Finance, etc.

En tant qu'Expert dans l'utilisation et le déploiement d'outils collaboratifs, quel que soit le contexte de mes clients, je les aide à sélectionner, à assembler et à implémenter les meilleures solutions pour offrir à leurs utilisateurs un environnement collaboratif adapté et performant.

OUTILS :

Tout au long de mon parcours professionnel, j'ai développé une expertise et une agilité particulière dans l'utilisation et l'implémentation d'outils permettant notamment de faire gagner en productivité les équipes, d'enrichir la connaissance client ou encore d'améliorer la relation client.

Exemples d'outils déployés : Actito, Airtable, Asana, Box, Calendly, Confluence, DMP (Data Management Platform), Easiware, Evernote, G Suite, HubSpot, Jira, Microsoft Office 365, Monday, Multiposting (SAP), Qlickview, Qualitelis, Slack, Salesforce, Strikingly, Surveymonkey, Teams, Trello, Yammer, Zapier, Zendesk,...

SYNTHÈSE DES EXPÉRIENCES :

ZONEDIGITALE - depuis juin 2018 - 1 an 11 mois

- Consultant Digital & Expert en Solutions Collaboratives (Freelance)

RELAIS & CHÂTEAUX - janv. 2008 / juin 2018 - 10 ans 6 mois

- Responsable Management de Projets IT & Digital (2 ans 9 mois)
- Responsable CRM & Business Intelligence (3 ans 7 mois)
- Responsable CRM & E-Business (4 ans 4 mois)

HERTZ RENT A CAR - déc. 1998 / janv. 2008 - 9 ans 2 mois

- Responsable Marketing (1 an 11 mois)
- Chef de Produits (4 ans 1 mois)
- Formateur (3 ans 4 mois)

FORMATIONS :

- **Institut de Gestion Sociale (Groupe IGS) - Master en Management et Développement des Ressources Humaines** (1997 / 1998)
- **Institut International de Commerce et Distribution (ICD - Groupe IGS) - Spécialisation en Marketing Commercial** (1996 / 1997)
- **Ecole Supérieure de Gestion et de Commerce (ESGC) - Bachelor Marketing et Développement Commercial** (1993 / 1996)

CERTIFICATION :

- **HubSpot - HubSpot Sales Software Certified** (avr. 2020 / avr. 2021)

LANGUES :

- **Français - Langue maternelle**
- **Anglais - Capacité professionnelle complète**

CENTRES D'INTÉRÊT :

- **Sports - Tennis de Table (pratiqué en compétition), Tennis, Badminton**
- **Musique**
- **Cinéma**

DÉTAIL DES EXPÉRIENCES :

ZONEDIGITALE - depuis juin 2028 - 1 an 11 mois

:: Consultant Digital & Expert en Solutions Collaboratives

Missions :

- **Consultant Digital :**
 - Force de conseil, je combine connaissance pointue des enjeux spécifiques des clients finaux et veille constante sur les tendances digitales. Cela me permet de produire des recommandations stratégiques pertinentes et innovantes
- **Expert en Solutions Collaboratives :**
 - En tant qu'expert dans l'utilisation et le déploiement d'outils collaboratifs, quel que soit le contexte de mes clients, je les aide également à sélectionner, à assembler et à implémenter les meilleures solutions pour offrir à leurs utilisateurs un environnement collaboratif adapté et performant

RELAIS & CHÂTEAUX - janv. 2008 / juin 2018 - 10 ans 6 mois

:: Responsable Management de Projets IT & Digital

:: oct. 2015 / juin 2018 - 2 ans 9 mois

Missions :

- Identifier et formaliser les besoins ;
- Recommander la meilleure méthodologie de suivi des projets et définir les plannings ;
- Etablir et coordonner les budgets en concertation avec les directions concernées (Direction financière, etc.) ;
- Organiser et animer les comités de pilotage avec l'ensemble des intervenants internes et externes ;
- Alerter en cas de dérapage des projets (coûts, délais,...) ;
- Organiser la recette des projets et vérifier la qualité des prestations effectuées ;
- Proposer un accompagnement au changement et définir les procédures nécessaires à l'implantation des projets ;
- Elaborer le plan de communication interne et/ou externe adapté à la nature des projets.

:: Responsable CRM & Business Intelligence

:: avr. 2012 / oct. 2015 - 3 ans 7 mois

Missions :

- Identifier, mettre en place et optimiser les méthodes, les moyens et les outils pour collecter, consolider, structurer, modéliser, restituer et gérer de grandes quantités de données ;
- Monitorer et analyser les performances commerciales de l'entreprise pour obtenir une vue d'ensemble de l'activité, une meilleure compréhension du comportement des clients et une meilleure réactivité face aux évolutions du marché ;
- Définir et mettre en place les indicateurs d'aide à la décision ;
- Concevoir et produire les rapports et bilans d'activité ;
- Donner les recommandations pour améliorer le business ;
- Encadrer les projets BI.

:: Responsable CRM & E-Business

:: janv. 2008 / avr. 2012 - 4 ans 4 mois

Missions :

- **CRM :**
 - Définir la stratégie CRM en cohérence avec la stratégie marketing et commerciale de l'entreprise, la mettre en œuvre et piloter les projets ;
 - Optimiser et enrichir la segmentation clients et prospects ;
 - Elaborer, organiser, planifier et cibler les campagnes de marketing relationnel, ainsi que les opérations de collecte de données (qualification, sondages, enquêtes en ligne,...) ;
 - Coordonner, déployer et suivre les actions d'acquisition ;
 - Gérer et animer le programme de fidélité et de reconnaissance "Club 5C".

- **E-Business :**
 - Déterminer la stratégie E-Business et l'exécuter ;
 - Fixer et suivre les objectifs et prévisions de ventes, de chiffre d'affaires et de marge ;
 - Développer l'offre commerciale online ;
 - Identifier et actionner les leviers de création de trafic en ligne adaptés (référencement naturel, référencement payant, eMailing, affiliation, display, retargeting, partenariats, réseaux sociaux,...) ;
 - Conduire les projets d'amélioration et d'optimisation du site relaischateaux.com (contenu, web design, ergonomie,...).

HERTZ RENT A CAR - déc. 1998 / janv. 2008 - 9 ans 2 mois

:: Responsable Marketing

:: mars 2006 / janv. 2008 - 1 an 11 mois

Missions :

- Définir la stratégie marketing online et offline, et la mettre en oeuvre ;
- Déterminer, superviser et coordonner les actions marketing : communication, promotion, distribution, publicité, etc. ;
- Mettre en place les études quantitatives et qualitatives pour déceler les opportunités de marché, analyser la concurrence et mieux appréhender les besoins et attentes des clients ;
- Gérer et animer les programmes de fidélité BtoC & BtoB ;
- Développer les partenariats stratégiques.

:: Chef de Produits

:: mars 2002 / mars 2006 - 4 ans 1 mois

Missions :

- Concevoir, gérer et faire évoluer la gamme de produits et services en cohérence avec les besoins et attentes des clients BtoB & BtoC ;
- Assurer la veille concurrentielle ;
- Coordonner les prestataires (agences, imprimeurs, logisticiens, etc.).

:: Formateur (Management & Vente)

:: déc. 1998 / mars 2002 - 3 ans 4 mois

Missions :

- Identifier les axes de formation selon les besoins recueillis auprès de l'ensemble des services ;
- Elaborer le catalogue des formations et les objectifs pédagogiques ;
- Organiser les plannings et animer les formations ;
- Evaluer les collaborateurs formés et mesurer l'évolution de leurs performances au sein de l'entreprise.

EXEMPLES DE RÉALISATIONS :

ZONEDIGITALE - Clients B&B Hotels & La Française :

- Pilotage du programme de refonte de la plateforme digitale (sites, apps et CRM) ;
- Implémentation d'un outil de gestion de projets (Jira/Confluence) ;
- Mise en place de la méthodologie Agile ;
- Définition et déploiement de la stratégie QA (Kereval).

RELAIS & CHATEAUX :

- Déploiement d'un outil de Marketing Automation (Actito) ;
- Refonte du programme de reconnaissance Club 5C et du programme relationnel ;
- Mise en place d'une plateforme de service client (Zendesk en remplacement de Diabolocom) ;
- Conception et création des apps iOS / Android ;
- Refonte du site relaischateaux.com ;
- Refonte du site Recrutement (Multiposting) ;
- Intégration d'un outil de mesure de satisfaction post-stay et de préparation de séjour (Qualitelis) ;
- Déploiement d'une DMP (Makazi) ;
- Implémentation d'un outil de BI (Qlikview, puis TM1) ;
- Déploiement d'un CRM (Easiware).

HERTZ RENT A CAR :

- Refonte du site hertz.fr ;
- Création et gestion des programmes de fidélité BtoC & BtoB (programmes payant).