

## **OLIVIER MERSCH**

Route du Moulin de Dison 53C  
4845 JALHAY  
GSM : 0498/52.36.69

E-Mail : olimersch@yahoo.com

Né le 21 juin 1977 (30 ans)

Marié, sans enfants

Permis de conduire B

## **OBJECTIFS PROFESSIONNELS**

---

Je suis à la recherche d'une fonction technico-commerciale (customer oriented) qui me permette de travailler en équipe (et/ou de la gérer), d'avoir de nombreux contacts (de préférence internationaux) et de développer mon sens des responsabilités et de l'organisation.

## **EXPERIENCE PROFESSIONNELLE**

---

Depuis 03/2007 : **Accelerate to be Master - A2BM** (Luxembourg)

### **Consultant en organisation**

Mise en place d'une organisation de maintenance (GMAO) chez un client (société de 500 personnes active dans le domaine industriel) :

- Création d'une nomenclature de gestion
- Création et customisation d'une GMAO basée sur Access (programmation en Visual Basic)
- Formation et suivi du personnel
- Augmentation de l'efficacité globale du département
- Accompagnement dans la mise en place d'un processus d'amélioration continue

2005 - 2007 : **E.T.A. Les Gaillettes** (Battice)

### **Directeur Technico-commercial (07/2005 – 02/2007)**

- Prospection directe de nouveaux clients : 26 nouveaux clients en 2006, soit une augmentation de 14% du nombre de clients.
- Développement des relations avec le portefeuille de clients existants : augmentation de 12% du chiffre d'affaires (C.A.) de 2006
- Gestion de la perte opérationnelle d'un site représentant 30% du C.A. de l'entreprise: perte de 27% au 2<sup>ème</sup> trimestre 2005 à un bénéfice net de 2% au 3<sup>ème</sup> trimestre 2006
- Création et implémentation d'un fichier de gestion des commandes
- Développement d'un site internet ([www.lesgaillettes.be](http://www.lesgaillettes.be)) et d'un folder de prospection

2000 - 2005 : **MasterCard Europe** (Waterloo)

### **Team Leader, Customer Support Services (06/2004 – 06/2005)**

Gestion d'une équipe de 6 personnes au sein du Customer Support

- Définition des objectifs et analyse des performances de mon équipe
- Gestion des plaintes et des clients difficiles
- Etablissement de nouvelles procédures et mise en place de nouveaux outils

## Customer Support Representative (11/2000 – 06/2004)

Support opérationnel (technique, financier, gestion des risques) des banques européennes membres de MasterCard.

- Support des Global Key Accounts MBNA, The Royal Bank of Scotland et Capital One
- Mission d'échange (uniformisation des procédures de travail) à St Louis, USA (3 semaines)
- Formation et coaching des nouveaux engagés
- Gestion et participation à divers projets d'envergure

## FORMATION

---

1995-2000 : **Ingénieur commercial** aux Hautes Etudes Commerciales de Liège (HEC)

1998-2000 : Membre actif de l'**AIESEC** (Association Internationale des Etudiants en Science Economique et Commerciale) aux HEC. Organisation du **Campus Recruitment** en 1999.

09-12/1997 : Echange **Erasmus** à l'université d'Oulu en Finlande (*Langue parlée: Anglais*)

1989-1995 : Diplôme de l'enseignement secondaire supérieur au collège Saint François-Xavier (SFX1) à Verviers.

1994-2001 : Mouvements de jeunesse (FSC) : Animateur louveteaux et scouts dont deux années comme responsable principal.

## STAGES EN ENTREPRISE

---

Mars 1999- Mai 2000: Travail de fin d'études à l'entreprise "**Wust S.A.**" à Malmédy dans le département maisons individuelles.

Elaboration d'un *plan marketing* et d'un *plan de communication* au départ d'une *étude de marché* qualitative et quantitative.

Sept. - Oct. 1998 : Stage à l'entreprise "**Biscuits Delacre S.A.**" à Lambermont.

Création d'une *base de données* et implémentation d'un *système code barres* au sein du département logistique.

## LANGUES

	NIVEAU	METHODE D'APPRENTISSAGE
FRANÇAIS	Langue maternelle	Langue maternelle
ANGLAIS	Connaissance approfondie	8 ans d'études, langue de travail chez MasterCard
NÉERLANDAIS	Connaissance scolaire	11 ans d'études
ALLEMAND	Connaissance scolaire	5 ans d'études

## CONNAISSANCES INFORMATIQUES

---

Pratique courante des logiciels suivants: Microsoft office, Lotus Notes, Sphynx +2, Internet Explorer, Mainframe, AS400, Business Objects, Visual Basic, MySQL (notions).

## LOISIRS

---

Hobbies : squash, VTT, cinéma.