

Anne CHAPELIERE - Formatrice – Consultante

Certifiée FPA niveau 4



DOMAINES D'ACTION

▪ RELATION CLIENT

- Stratégie et Gestion de la Relation Client multi modale (*téléphonée, écrite, en face à face*)
- Pilotage de la satisfaction client
- Méthodologie de mise en place ou d'amélioration de plate-forme de services (*diagnostic, formation, animation*)
- Développement de la coproduction des services en ligne

▪ MANAGEMENT

- Management de base et stratégique
- Audit sur les organisations
- Conduite multi-projets
- Développement de l'innovation participative
- Gestion de l'Intelligence Emotionnelle et Collective
- Optimisation des actions partenariales et de mutualisation

▪ FORMATION

- Formation de formateur pour adultes
- Maître d'apprentissage / tuteur
- Concepteur E-learning

▪ MEDIATION SOCIALE

- Consulting en législation retraite française et prévention du vieillissement
- Déléguée du défenseur des droits

DIPLOMES & CERTIFICATIONS

- Niveau Master en Relation Clients
- Licence en management professionnel
- Habilitée par la DREETS en jury professionnel de formateur et Maître d'apprentissage

REFERENCES

Organismes de Formations : MERAS-NETWORK, CEGOS, AFPA, GRETA, IRTS, CNFPT

Nombreuses entreprises publiques et privées : Direction générale de la modernisation de l'Etat, Groupement d'intérêt public et collectif, Carsat de Dijon, Lyon, Marseille, Toulouse et Montpellier, Maisons France services, collectivités locales, départementales, régionales, Préfecture, La Poste, DRAC, Caisse nationale vieillesse des travailleurs salariés de l'Assurance Retraite et de l'Assurance Maladie, WEAVE, MENSIA, EMERGENCE, ORANGE, ETHEIS, Aéroport de Paris, BPCE Paris, Caisse Epargne, Ministère défense, CAF, DALKIA, Lille métropole, médecine du travail, Mutualité agricole, Université Paris Créteil, MGEFI, CONSUEL, Pôle emploi,...

Adhérente active à la Maison de l'Europe de Montpellier, les baladins de l'histoire, société archéologique de Montpellier