



# CV Alain DELMAS

## Consultant senior

### Domaines de compétences

- Stratégie et projets
- Management de projet
- Analyse stratégique
- Cohésion d'équipes
- Diagnostic organisationnel
- Gestion de la relation client
- Mesure de la satisfaction client

### Formation

- Master spécialisé en conduite de projets internationaux ( CNAM Paris)
- Diplôme Universitaire de Gestion des Services Urbains

### Langue d'intervention

- Français - Anglais

### Principales réalisations

#### En tant que Conseil

- Coaching de chefs de projet
- Animation d'équipes projet
- Analyse des risques
- Communication de projet
- Mesure de la satisfaction client (enquêtes, baromètres, appels, visites, achats mystères)
- Analyse comportementale et plan d'action dans les services après vente

#### En tant que Manager

- Directions Générales (Groupe DERICHEBOURG)
- Direction de Projet (DEKRA Services)
- Direction de Centre de profit (VEOLIA – EDI France)

#### En tant que consultant / formateur

- Réalisation d'un guide méthodologique en Analyse stratégique pour les PME/PMI Marocaines et formation/accompagnement de consultants Marocains dans le cadre du Programme Européen MEDA 1 / Maroc
- Conduite de démarche d'analyse stratégique
- Conduite de groupes de Codéveloppement professionnel (Méthode Payette-Champagne)

#### En tant qu'auteur

- « Mener une analyse stratégique en entreprise » (GERESO 2008)

### Références de missions

#### •Réseaux de distribution

- MERCEDES BENZ France : observation et diagnostic des pratiques Après Vente impactant la satisfaction client, réseau VI et Utilitaires
- MERCEDES BENZ France : formation et accompagnement des Managers opérationnels et de proximité
- MERCEDES BENZ France : mesure de la satisfaction client - visites mystères et appels mystères
- MERCEDES BENZ France : Formation et accompagnement des Managers Après Vente dans l'élaboration de leur stratégie client

MITSUBISHI FUSO : mesure de la satisfaction client - enquêtes de satisfaction client

• GROUPE VOLSKWAGEN France : qualification et animation du réseau de déconstructeur CHARTECO des véhicules hors d'usage du groupe

• GROUPE VOLSKWAGEN France : mesure de la qualité du service rendu - visites mystères pour les marques VW – AUDI – VW Utilitaires

• KIA MOTORS France : mesure de la qualité du service rendu - visites mystères

• VOLVO BUS : qualification d'un réseau de réparateurs agréés

• SAAB VALMET : étude de marché en vue de la commercialisation d'une gamme d'outillages lourds pour les ateliers de réparation automobile