

Rubén D'ALVARD

Responsable des Opérations | Responsable Service Client | Business Developer

📍 Castelnau-le-lez (34) | 📞 07 63 30 12 76 | ✉️ rubendalvard@gmail.com

Trilingue : Français, Espagnol, Anglais

Manager opérationnel trilingue avec + de 15 ans d'expérience en **gestion de sites, relation client, pilotage commercial** et **management d'équipes**. Expert en optimisation des opérations, qualité de service, développement commercial et amélioration continue. Expérience multisectorielle : restauration, retail, automobile, services, entrepreneuriat.

COMPÉTENCES CLÉS

Opérations : gestion quotidienne, optimisation des process, qualité, stocks, HACCP

Service client : escalades, satisfaction, coaching, gestion de conflits

Commercial : prospection, négociation, pilotage CA, analyse marché

Management : supervision, formation, organisation, planification

Outils : CRM, ERP, Google Workspace, Microsoft 365

Langues : Français bilingue • Espagnol natif • Anglais courant

EXPÉRIENCES PROFESSIONNELLES

Responsable de Site Opérationnel – NAM6, Montpellier – 2025 – 2026

- Gestion opérationnelle du site et coordination des équipes (4 collaborateurs)
- Optimisation des process et amélioration de la qualité de service
- Suivi des KPI opérationnels et reporting
- Gestion des stocks, fournisseurs et conformité HACCP

Directeur d'Exploitation / Entrepreneur – France's Best Tex-Mex, Montpellier – 2019 – 2023

- Pilotage complet d'un centre de profit
- +20% satisfaction client via amélioration des standards de service
- Gestion des coûts, achats, fournisseurs, hygiène et qualité
- Management d'équipe (3 collaborateurs), plannings, formation et supervision quotidienne

Conseiller Service Client – Groupe DBF Audi, Montpellier – 2017 – 2018

- Gestion de la relation client, réclamations, accueil et conseil (+ de 20 clients par jour)
- Coordination atelier : planification, ordres de réparation, suivi interventions
- Animation d'équipe (12 techniciens + 4 agents)
- Développement commercial : ventes additionnelles, offres de service

Manager Commercial Adjoint – La Poste / Banque Postale – 2014 – 2016

- Pilotage commercial (banque, courrier, colis)
- Management d'une équipe de 12 conseillers
- Amélioration continue de la qualité de service (ISO 9001)
- Gestion clients, merchandising, prévention des risques (diminution d'incivilités de 60%)

FORMATION & CERTIFICATIONS

- Certification HACCP – GRETA Montpellier
- MUC – IAE Montpellier
- Certificat de compétences Management opérationnel – CNAM Occitanie

INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

- Permis B
- Adaptabilité, communication, autonomie, résolution de problèmes