



Maud Jourdan

Responsable de l'animation de l'expérience client

35 ans

06 32 64 15 27

maud.jourdan@orange.com

Les 

animatrice du réseau **managers 2.0** et membre du **comité de zone** de Caen
membre du **CODIR de l'AD**
14 ans d'expériences Orange
cliente génération Y



Mes actions

Expérience clients

Inaugurations 4G/concept 2.0
Applis days
Orange Cash – NFC
Réseaux sociaux

Expérience salariés

Séminaires – parcours digital
Noël en boutique - Ventes privées
Apéro Blogueurs
Marché aux idées
Certification ISO 14001
Labellisation boutiques

Mes compétences

Culture clients et digitale
Connaissance des produits, offres, services et des métiers d'Orange
Gestion de projets
Culture de l'entreprise
Capacités rédactionnelles
Organisée et créative

Mes fiertés

Certification ISO 14001 : plan de communication AD noté en point fort
Orange Bravo par la rédactrice en chef
Orange Mag
4 challenges nationaux ventes remportés entre 2001 et 2008

Mes formations

Community managers
Techniques rédactionnelles
Gestion des situations complexes
Plan de communication
Vendre et communiquer
Techniques de vente
BTS actions commerciales en alternance (Promodès)

Je suis...

Dynamique, passionnée, curieuse, créative, perfectionniste... j'aime la nouveauté, les bons plans les challenges et le sport. Maître d'œuvre, décoratrice d'intérieur et « sérial shoppeuse » à mes heures perdues 😊
Maman de 2 enfants.

Mes expériences

Responsable de communication 2010-2015

Agence Distribution – 54 boutiques Orange

- Anime et coordonne des **projets AD et DO** en tant que chef de projet en intégrant les aspects internes, externes et digitaux dans la **stratégie de com.**
- Déploie, pilote et favorise la déclinaison des projets Orange France et DO au sein de mon unité
- Elabore, propose et décline le plan de communication global de mon unité
- Est garante du niveau d'information délivré aux salariés de l'AD
- Contribue à la ligne éditoriale Orange France et DO pour faire savoir et valoriser les actions spécifiques menées à l'AD
- Conçoit des supports et outils de communication interne/externe
- **Anime des réseaux** de managers et de fonctions transverses intra et inter-unités
- Développe la **culture digitale** auprès des salariés de mon unité
- Rend compte et **mesure l'efficacité** des actions menées

Responsable développement commercial 2008-2010

Direction des ventes régionale s- Toulouse

- Contribue à la **stratégie commerciale** de ma direction
- Co-construit des **plans d'actions régionaux**
- Conduit des animations commerciales - multi réseaux de distribution
- Travaille en **transverse** avec les équipes marketing et commerciales
- Gère les relations avec les prestataires externes
- Budgets de plus de 200 k€ au semestre
- Etablit et partage les bilans des opérations menées

Chef de secteur – Metz/ Rouen/ Caen 2003-2008

Réseau propriétaire, partenaire et concurrentiel

- Anime un **réseau de distribution** de 30 points de vente
- Développe les parts de marché Orange sur mes zones de chalandise
- Est responsable des objectifs et des budgets commerciaux alloués
- Garantit la déclinaison des plans d'action régionaux sur mon périmètre
- Forme conseillers et managers sur les **offres et services Orange**
- Négocie et **construit les plans d'actions locaux** et régionaux
- Est garante du respect et de la mise en œuvre merchandising sur mon secteur

Conseillère clients Orange 2001-2003

Grande Distribution – Alençon/ Caen

- Est responsable de la **relation commerciale** avec ses clients