# Olivier Guitard

## Product Manager / Marketing opérationnel / Client Success

Senior product Manage | Head of customer success | Chef de Projet transverses | Marketing opérationnel

55 ans - Permis de conduire

guitard.olivier@gmail.com
0612640985
93400 St Ouen
France

**« Couteau Suisse »** de par mon parcours atypique.
Le point commun à mon parcours professionnel : mettre les clients au centre de (presque) tout.
Très Customer Centric j'aime autant les relations B2C, B2B mais aussi B2B2C.
J'aime être force de proposition et les projets transversaux avec les différentes équipes.

**Disponible rapidement**

---

# EXPÉRIENCES

## Senior Product Coordinator

**Actiyon - Depuis juin 2022**

- Gestion du cycle de vie du produit en maintenant la connectivité et l'intégrité des différentes plateformes (clients / utilisateurs / admin).
- Rédaction des specifications techniques, UI et UX
- Coordination et sélection des projets pour la mise en développement et en ligne des nouvelles fonctionnalités
- Recettage en straing pour mise en production, puis recettage en production
- Communication intern et externe des nouvelles versions des plateformes
- Assurer la rentabilité du produit en minimisant le délai de développement du produit.
- Onboarding et suivi des clients pour les projets spécieux

## Directeur du Marketing et des Partenariats

**SecurKeys - Février 2018 à juin 2022**

- Implémentation CRM & marketing Automation (HubSpot)
- Implémentation et mise en place service client email / chat / ticketing / call (Freshworks)
- Suivi des partenariats B2B2C
- Marketing Opérationnel & Digital
- Création de supports physiques de communication et pour matérialisation des services

## Consultant indépendant

**Olivier Guitard - Mai 2016 à janvier 2018**

- Auto-entrepreneur
- Missions de consulting sur différents projets liés à la distribution online, le e-marketing, CRM et formation du personnel principalement pour des groupes hôteliers européens.

## Directeur de l'administration des ventes et du yield

**Vichy Spa International - Décembre 2013 à avril 2016**

- CDI - (cessation d'activité)
- Responsable du projet Web international : site portail, site par destination et boutique en ligne.
- Mise en place E-Commerce :
  Interconnexion de différents systèmes d'informations pour mise en place d'un système de réservations (hôtel, restaurant, spa), boutique en ligne, CRM, Système de paiement en ligne, ...
- SEO & SEM
- Formation des équipes opérationnelles et management aux différents systèmes d'informations

## E-Commerce Manager

**Elysees Hotel Consultant - Septembre 2012 à février 2013**

- CDD
- Mise à jour des différents sites internet
- Création des réseaux sociaux
- Plans d'actions marketing et commerciaux tous segments
- Formation

## Senior Account Manager

**Bookassist - Octobre 2011 à août 2012**

- CDI (fermeture du bureau parisien)
- Senior account manager : suivi des comptes stratégiques France et Benelux
- Formation aux solutions online

## Senior Account Manager & Senior Help Desk Manager

**D-Edge (ex FastBooking) - Août 2007 à octobre 2011**

- CDI
- Création du service "Help Desk and Training" pour les comptes EMEA (sauf Italie)
- Management équipe

- Key Account Manager : suivi des comptes France, Suisse et République Tchèque
- Formation des comptes stratégiques et de l'équipe.

### Autres Expériences

**Divers - 1994 à 2007**

- ADONEO : Charge de missions marketing et commerciales (CDI)
- Divers hôtels 4 étoiles : Responsable hébergement / Chef de réception / Responsable des réservations (CDI & CDD)

## COMPÉTENCES

### Customer Success

- Customer Success Management ★★★★★
- Client Success Management ★★★★☆

### Marketing et communication

- Marketing stratégique ★★★★★
- Marketing opérationnel ★★★★★
- Communication : interne & externe ★★★★★

### Sales & ADV

- Sales (nurturing) ★★★★★
- Administration des Ventes ★★★½☆

### Systemes d'Informations

- Gestion de la relation client - Mailjet ★★★★½
- CRM - Selssy ★★★★☆
- CMS - wordpres / drupal / Webflow ★★★★☆
- PMS hotellerie - restauration - spa.Moteur de réservations, vieille concurrentiel, channel manager, ... ★★★★★

### Langues

- Français ★★★★★
- Anglais ★★★★☆

## FORMATIONS

### Ecole Supérieure des Techniques de Gestion

**SUP TG**
Septembre 1990 à juin 1993

### Baccaleuréat G3

**STE MARIE MEAUX**
1988 à 1989

## CENTRES D'INTÉRÊT

### Voyages

Découvrir de nouvelles villes ....

### Musique

Composition et Remixes

### Sorties

- Cuisine du monde
- Expositions
- Musées
- Évènements