

CURRICULUM VITAE

NOM : Geneviève Fournier

FONCTION : Directrice - Transformation clientèle

Responsable de revoir l'ensemble des processus clientèle en vue d'améliorer l'expérience client.

- Assurer le développement et le déploiement des produits et services ainsi que des processus d'affaires requis afin de desservir les clientèles d'Hydro-Québec ;
- Assurer l'optimisation et l'efficacité des processus et des événements d'affaires en matière de services à la clientèle ;
- Assurer le déploiement et le suivi des programmes, projets, initiatives et livraisons requis ;
- Établir et réaliser un processus d'assurance-qualité des contacts clients et des charges de travail des représentants en centres de contacts clients ;
- Assurer le traitement et le suivi des plaintes clients ainsi que le traitement des réclamations en appel.

FORMATION : MBA (2010-2011)
Université Paris-Dauphine
MBA (2009-2011)
Université du Québec à Montréal

EXPÉRIENCE :

HYDRO-QUÉBEC Directrice - Transformation clientèle
(février 2017 à ce jour)
Directrice - Processus d'affaires
(octobre 2016 à février 2017)

VIDÉOTRON Directrice Transformation opérationnelle
(septembre 2015 à octobre 2016)
Directrice Amélioration continue
(juillet 2012 à septembre 2015)
Directrice Centre contact client
(septembre 2010 à juillet 2012)
Gestionnaire principale Expérience client
(mai 2009 à septembre 2010)

AUTRES

Gestionnaire Comptes affaires
Rogers Communications
(août 2008 à mai 2009)

Gestionnaire équipe Service à la clientèle
Fido Solutions
(septembre 2002 à août 2008)

Gestionnaire équipe
Accès D Desjardins
(janvier 1999 à septembre 2002)