



VINCENT BOZONNET

DIRECTEUR RELATION & EXPÉRIENCE CLIENT

SATISFACTION • FIDÉLISATION • CUSTOMER SUCCESS

- Aix-en-Provence
- bozonnet.com/contact
- linkedin.com/in/vincentbozonnet



LANGUES

- Français : natif
- Anglais : courant (C1)

Je place la relation client au cœur de la performance : satisfaction, fidélisation et expérience sur l'ensemble du parcours, en B2B et multi-canal. J'ai piloté des équipes service client, des programmes de rétention et l'adoption de plateformes en environnements multi-entités et multi-pays. Écoute, sens du terrain et orientation résultat me caractérisent.

RELATION CLIENT & PERFORMANCE

-90% CHURN CLIENTS programme de rétention & fidélisation	x3 CROISSANCE BASE CLIENTS à effectif constant	100K CLIENTS B2B ACCOMPAGNÉS agences, promoteurs, partenaires	-40% COÛTS SUPPORT qualité de service à moindre coût	100% ADOPTION CLIENTS CLÉS comptes stratégiques onboardés
--	--	---	--	---

EXPÉRIENCES PROFESSIONNELLES

2025 – Présent Aix-Marseille	INDÉPENDANT – CONSEIL EN RELATION CLIENT & TRANSFORMATION Accompagnement d'entrepreneurs sur l'expérience client, les parcours, la satisfaction et la fidélisation B2B. Formation CCI Aix-Marseille et PCE. Étude de dossiers de reprise d'entreprise.	10 entrepreneurs 4 dossiers de reprise
2022 – 2024 Axel Springer Europe (3 pays)	AVIV GROUP – HEAD OF PRODUCT PLATFORM & CUSTOMER SUCCESS Pilotage de l'adoption et du Customer Success à l'échelle européenne (FR, BE, DE). Accompagnement de 100K clients B2B (agences, promoteurs) et de l'écosystème partenaires (logiciel CRM) pour l'adoption d'une nouvelle plateforme groupe.	600M€ CA supporté 100K clients B2B Adoption clients clés 1 000 partenaires
2020 – 2022 Axel Springer France (3 sociétés)	GROUPE SELOGER – HEAD OF PRODUCT B2B & PARCOURS CLIENTS Refonte des parcours clients B2B et simplification des outils de relation client. Migration CRM vers Salesforce pour unifier la connaissance client et améliorer la qualité de service.	350M€ CA supporté Parcours clients refondus 5 offres communes -40% coûts support
2013 – 2019 Ouest-France Europe (6 pays)	LOGIC-IMMO – DIRECTEUR DES OPÉRATIONS Management des Opérations et de la Relation Client dans des contextes de transformation successive. Fidélisation portant la rétention à un niveau record. Responsable relation technique et support avec Leboncoin.	105M€ CA supporté Churn -90% x3 clients à effectif constant
2010 – 2013 Ouest-France France · 6 pays	LOGIC-IMMO – RESPONSABLE SERVICE CLIENT Management du service client France et développement international : coordination des équipes France et filiales européennes, qualité de service et satisfaction sur une base de 15K clients France et 10K clients Europe.	25K clients Équipe 12 pers. Coordination 6 pays

COMPÉTENCES CLÉS

 RELATION & SATISFACTION CLIENT Écoute, qualité, voix du client	 FIDÉLISATION & RÉTENTION Churn, programmes de fidélité, NPS	 CUSTOMER SUCCESS & ADOPTION Onboarding, usage, valeur client	 SERVICE CLIENT & SUPPORT Équipes, SLA, multi-canal	 PARCOURS & EXPÉRIENCE CLIENT CX, omnicanal, CRM	 OPÉRATIONS & PERFORMANCE Processus, KPI, data-driven	 LEADERSHIP & MANAGEMENT Management d'équipes, influence transverse
--	---	--	--	---	--	--

CENTRES D'INTÉRÊTS

 MONTAGNE Ski, alpinisme	 CYCLISME	 LITTÉRATURE & HISTOIRE
 VOYAGES	 BRICOLAGE Énergie & solaire	 STRATÉGIE

FORMATION & CERTIFICATIONS

- Maîtrise Sciences Économiques – Université Aix-Marseille
- Top Management & D.I.S.C. – Krauthammer (Lepaya)
- Certification AMF – Lefebvre Dalloz
- Product Strategy & OKR – Benext
- Data Management – Pramana
- Lean Six Sigma Yellow Belt