

REDACTEUR TECHNIQUE INDEPENDANT / FREELANCE - ILE-DE-FRANCE



lessani@redacteur-technique.fr



+33 (0)6.62.57.44.38

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

Depuis Juin 2009 : Rédacteur technique indépendant

- Conception de manuels techniques (manuels de réparation, de maintenance et d'utilisation.
- Conception des sites web

Mars 2003 – février 2007 : Consultant, Rédacteur technique dans une société spécialisée dans l'édition de manuels techniques automobiles et poids lourds (Nissan Europe, Technocentre Renault Guyancourt, département des Yvelines, service ingénierie de la réparation)

- Etude avant-projet
- Construction des dossiers techniques
- Coordination et gestion de projets
- Encadrement d'une équipe de rédacteurs
- Estimation des coûts
- Assistance technique aux clients
- Communication avec les centres de recherches et de développements
- Assistance technique pour l'amélioration des outils spéciaux
- Rédaction des manuels de réparation en langue anglaise (Chapitres mécanique, électrique, diagnostic, pour les véhicules Nissan)
- Mise à jour de tous les chapitres des manuels de réparation
- Lecture des dessins techniques, détermination des différentes spécifications
- Recherche et communication d'informations techniques
- Conception des supports pédagogiques destinés aux formateurs

Décembre 2001 - février 2003 : Stagiaire en expertise des automobiles (Bureau d'Études Techniques Automobiles à Noisy le Roi, département des Yvelines)

- Evaluation des dégâts matériels
- Négociation des coûts de réparations
- Etude des conditions et des clauses de diverses compagnies d'assurances, étude du code de la route
- Recherche des causes, de l'origine et des responsabilités dans les accidents. Recherche de fraudes sur les déclarations
- Autorisation des prises en charges et des indemnisations

Septembre - octobre 2001 : Responsable clientèle après-vente (groupe SIA PARISNORD à Aulnay sous bois, département Seine-Saint-Denis).

- Gestion du service réception après-vente
- Réorganisation du service après-vente pour limiter la durée d'immobilisation des véhicules
- Propositions et mise en place des procédures pour l'amélioration du suivi des dossiers clients

Décembre 1999 - septembre 2001 : Responsable clientèle après-vente (groupe Bernier automobiles site des ULIS, département de l'Essonne et de Nanterre, département des Hauts-de-Seine).

- Détermination des besoins de la clientèle (écoute, données IPSOS)
- Promotion des produits et des services
- Vente des contrats de maintenance
- Suivi d'un fichier de clientèle de grands comptes
- Gestion du service immédiat.
- Suivi des travaux mécaniques
- Suivi des dossiers complexes, de la rédaction de la commande des travaux, jusqu'au paiement définitif
- Mise en place d'un service pour une clientèle privilégiée
- Respect des engagements
- Gestion des conflits et des litiges clients / entreprise
- Participation à la démarche de qualité ISO 9002
- Augmentation du chiffre d'affaire et d'indice de satisfaction de la clientèle
- Fidélisation de la clientèle

1999 : Responsable d'un projet technique pour le Concessionnaire CITROEN à Saran, département de Loiret.
Objectif: le maintien de la gratuité du pré-contrôle technique automobile

- Exploitations de fichier clientèle issue d'une agence de télé-marketing
- Suivi de la clientèle par la mise en place d'une base de données informatique
- Organisation des réunions d'informations
- Négociation des contrats avec des fournisseurs
- Analyse des résultats financiers du service

1999 : Responsable d'un projet de communication pour le Concessionnaire CITROEN à Saran département de Loiret

- Ciblage des clients potentiels
- Détermination des besoins de la clientèle
- Information des clients
- Promotion des différents services

1998 : Stage dans les différents services d'un concessionnaire Mazda automobiles pour une durée de 2 mois

- Diagnostics et pré-contrôles techniques
- Réparations complexes

1995 - 1997 : Commercial en objets artisanaux dans la boutique Orientaliste à Orléans, département de Loiret

FORMATIONS

Juin 1999 : Brevet de Technicien Supérieur, MAINTENANCE ET APRES-VENTE AUTOMOBILE
Spécialité VEHICULES PARTICULIERS, mention assez bien.

Particularités:

- Maîtrise des nouvelles technologies utilisées dans les automobiles
- Diagnostics précis et fiables.
- Marketing, commercialisation, communication liés à l'industrie de l'automobile
- Gestion du personnel, de la main d'œuvre et du matériel, gestion financière, droit du travail.

1995-1997 : Niveau DEUG cursus 1, sciences de la matière à la Faculté des sciences d'Orléans
(mathématiques, physiques).

Juin 1995 : Baccalauréat scientifique série S (spécialité mathématiques).

LANGUES ETRANGERES

- **Anglais écrit et parlé.** Séjour d'une année aux Etats-Unis (année scolaire 1985-86).
- **Anglais technique.** Rédaction des manuels de réparations automobiles depuis mars 2003. Communication avec les différents centres de recherches et développements des constructeurs Renault et Nissan.
- **Bilingue Français-Persan.**

CONNAISSANCES INFORMATIQUES

- Systèmes: **Windows** (NT, 98, XP), **Linux** (UBUNTU)
- Langage de balisage : **HTML 4**
- Logiciels:
 - Pack office: Microsoft **Word**, **Excel**, **PowerPoint**
 - PAO: Adobe **Framemaker** 7.0 (publication assistée par ordinateur)
 - DAO: Adobe **Illustrator** 10 (graphisme vectoriel), Adobe **Photoshop** 9.0 CS2 (traitement d'images)
 - Montage vidéo: Adobe **Premiere Pro** CS3 (Acquisition et montage vidéo)
 - Conception web: **Joomla!** 1.5.7 (système de gestion de contenu CMS, conception de sites web dynamiques)
 - Logiciels de conception et d'ingénierie: NISSAN **3D CAD**, **Synchronie** (acquisition d'informations), NISSAN **ANEMS** (intranet d'ingénierie de Nissan), NISSAN **FRS** (calcul des temps barèmes).
 - Autres: **Expert** (chiffrages des réparations)

Bonne aptitude à assimiler de nouveaux logiciels. Connaissance d'environ 300 logiciels (freeware et open source).

PROFIL

Autonome, réactif. Sens de l'organisation, de la communication et de la responsabilité. Multi-compétent et ouvert à acquérir d'autres connaissances. Facilement adaptable aux nouveaux environnements. Accepte les déplacements. Travaille en équipe.

AUTRES

- 2001 – 2002 : Auditeur libre en commerce internationale au conservatoire national des arts et métiers.
- Membre de soutien de l'ATESMA, Association des techniciens supérieurs pour la maintenance des automobiles.
- Réparations des automobiles depuis 1989 en tant que passionné.
- Photographe amateur.
- **Permis A, B** + véhicules.