



RENAUD LEPAGE

CUSTOMER SERVICE & ACCOUNTS SPECIALIST

18/01/1983, 43 ANS
PERMIS B

CHEMIN DU BOIS 16, 4671 SAIVE (BLEGNY) | +32 (0) 496 44 05 99 | lepage.renaud@gmail.com

Expert Relation Client & Développement Commercial (15 ans d'exp.). Spécialisé dans la gestion autonome de portefeuilles et la négociation technique. Trilingue FR/EN/NL, j'allie rigueur analytique et excellence du service client.

EXPÉRIENCE

PARCOURS PROFESSIONNEL

Customer Service Manager SUCH, Logistics & Marketing

Avr. 2023 – Aujourd'hui

San'Up (ex. UNDA)

- Responsable du **service client B2B** dans le secteur pharmaceutique : gestion des commandes, livraisons, litiges et suivi qualité. Supervision des relations avec laboratoires, réseaux de pharmacies et grossistes.
- Pilotage des opérations logistiques avec responsabilité directe sur l'équipe logistique, le suivi des stocks et les réassorts. Coordination de projets marketing (lancements de produits, site web, supports visuels). Garantie du respect des normes **GDP, GMP et FDA**.
- Gestion proactive des contrats de service et interface directe avec les décideurs pour garantir la continuité opérationnelle.
- Contributions clés** : amélioration de la réactivité sur les commandes urgentes, optimisation de la gestion des stocks et renforcement de la satisfaction client.

Maître-assistant en Marketing

Sept. 2023 – Aujourd'hui

HELMo Haute école (Liège)

- Accompagnement des étudiants de 2^e année dans un projet de lancement de produit, de l'étude de marché à la présentation finale. Mon rôle s'apparente à une consultance pédagogique en stratégie et développement produit.
- En parallèle, j'enseigne également les statistiques appliquées au marketing aux étudiants de 1^{ère} année et ainsi que les cours de marketing (théorie et travaux pratiques).

Customer Service Rep. B2B Sales & Logistics support

Oct. 2021 – Avr. 2023

Schumacher Europe

- Gestion des commandes export internationales (Europe, USA, Asie), de la saisie à la livraison. Interface entre production, logistique et supply chain pour garantir coordination et respect des délais. Supervision du transport, de la facturation et de la documentation douanière.
- Analyse des besoins clients et coordination avec les équipes techniques pour le respect des délais et des spécifications
- Référent ERP key user lors de la migration système : tests, formation et support utilisateurs pour une adoption réussie.

Customer Service Officer

Avril 2012 – Octobre 2019

Browning
(FN Herstal Group)

- Gestion des comptes B2B et distributeurs export (Europe du Nord, Royaume-Uni, BeNeLux). Suivi complet des commandes, livraisons et service après-vente, y compris clients VIP et produits haut de gamme. Participation à l'amélioration des processus et à la formation des nouveaux collaborateurs.
- Contributions clés** : Gestion autonome d'un portefeuille export, détection d'opportunités de croissance et suivi rigoureux du pipeline commercial +52% du CA (Suède & Danemark) et +21 % (UK) grâce à une approche proactive du service client.

AUTRES EXPÉRIENCES |

Key Account Manager

Mai 2021 – Juillet 2021

Mon Agence SPRL
(agence marketing B2C).

- Conseil auprès de petites entreprises pour leur transition numérique : élaboration de plans d'action sur mesure et gestion de projets web et de campagnes sur les réseaux sociaux.

Marketing & Communication
Assistant Manager

Nov. 2019 – Fév. 2021

KINOLT sa
(Rolls-Royce group)

- Création de supports marketing multilingues (FR/EN/DE), assistance aux équipes commerciales internationales et contribution à la stratégie marketing. Gestion des bases de données CRM, de la documentation commerciale et des processus d'appel d'offres.

Fondateur

Juillet 2018 – Juillet 2020

Ren & sens
(Agence Marketing)

- Fondateur et gérant d'une agence hybride pour les professionnels indépendants et les entrepreneurs. A fourni des services de conseil sur mesure en **marketing digital, communication et développement commercial**, et coordination de projets d'identité visuelle et événementiels.

Co-gérant (à titre bénévole)

Juillet 2018 – Mars 2020

Perlaisie SPRL

- Contribution au sourcing fournisseurs, à la stratégie d'achat et à la logistique. Création de contenus marketing pour accroître la visibilité.

Employé administratif

2008 – 2012

ING Belgium / State-Street
Bank (Lu) / Clearstream (Lu)

- Gestion de portefeuilles financiers de clients, traitement d'instruments financiers complexes, application d'exonérations fiscales sur les transactions et gestion d'opérations sensibles pour le compte de clients.

DIPLÔMES | & CERTIFICATIONS

Master II (bac+5) - Management & Marketing | 2016-2018 | Université de Montpellier.

Bachelier (bac +3) - Marketing | 2005 – 2008 | HELMO Sainte-Marie (Liège).

Certifié Google Ads & Google Analytics | 2021 | Google Ateliers Numériques

MS Sharepoint | 2020 | Technifutur (Liège).

Project Management | 2019 | Technofutur TIC (Charleroi).

Digital Marketing | 2016 | The shaw Academy (Online).

LANGUES |

Français (natif) | Anglais (C1) | Néerlandais (B2)| Espagnol (A2).

HOBBIES | INTÉRÊTS

Curieux et passionné par l'IA, la blockchain et les énergies renouvelables. Actif en football en salle et padel.