

## Laurent BALENSI

### RESPONSABLE D'AGENCES OU DE SERVICES

Fort d'une solide expérience en gestion de centres de profits comme Responsable d'agences ou de services, j'assure avec mes compétences en développement commercial ainsi que ma maîtrise de la gestion financière et administrative la direction globale des opérations d'un site ou d'une unité.

Manager expérimenté d'équipes commerciales et/ou techniques, avec un leadership apprécié des collaborateurs, j'œuvre également sans relâche pour la qualité de service et la satisfaction des clients.

Orienté croissance du résultat, organisé et dynamique, je suis enthousiaste à l'idée de mettre mon expertise et mes compétences au service d'une entreprise et de contribuer activement à son succès.



33130 Bègles

06 61 97 13 79

balensilaurent@gmail.com

www.linkedin.com/in/  
laurent-balensi-78a911116

#### COMPETENCES

Capacité d'analyse, de compréhension et de synthèse.

Sens de l'écoute, aisance relationnelle

Gestion managériale et encadrement des équipes commerciales et/ou techniques

Élaboration et pilotage de budgets, appréciation des résultats, constitution et suivi des rectificatifs

Suivi des indicateurs (KPI), optimisation de la performance, préconisation de solutions ; Reporting

Définition et mise en œuvre de la stratégie commerciale

Détermination des objectifs, des plans d'actions et des ciblage clients et prospects

Animation et pilotage de la politique commerciale. Maîtrise du CRM

Aptitudes à conduire des projets de transformations dans les organisations. Accompagnement au changement

Gestion des recrutements, des entretiens individuels, des formations et du développement RH

Faculté à gérer les priorités, les urgences et les conflits

Exigeant sur la qualité de service, garantis les process ; attentif au parcours client, à sa satisfaction et à sa confiance ; Gestion globale des réclamations, des litiges

Elaboration des actions marketing (communication, événements, partenariats, ....)

Application avec exigence des règles légales, des normes de sécurité, des procédures et autres modes opératoires, en assurant les correctifs nécessaires

Facilité à appréhender les domaines techniques

#### PARCOURS PROFESSIONNEL

##### Responsable d'agences multi-sites

###### Auto Port à Libourne et Bordeaux Sud à Villenave de 2020 à 2023

Gestion, commerciale, administrative et financière

Supervision de 8 services dont 2 comptabilités. Effectif de 70

Collaborateurs ; 55 M€ de CA. Progression de 10 points des NPS SAV

Dans le même temps j'ai assuré la responsabilité de la marque Mazda et du Centre de vente aux entreprises (B to B) après l'avoir structuré.

##### Responsable d'agence

###### Bordeaux Motors de 2017 à 2020

Pilotage de ce centre de profit comprenant 30 Collaborateurs ; 20 M€ de

CA ; Augmentation significative des ventes Jeep en 2018 avec 320 unités

(+40%), développement de la marque Mazda nouvellement représentée.

##### Responsable d'agence

###### Auto Villenave Informations à Villenave de 2009 à 2017

Gestion de 8 services dont 3 marques en organisation matricielle Groupe.

Membre du CODIR du Groupe

##### Groupe SIPA de 2005 à 2009

2 missions confiées durant cette période

##### Responsable d'agence à Agen

Prise en charge de ce site de 28 personnes, retour à une rentabilité en 1 année, augmentation de la rentabilité l'année suivante tout en préparant le changement de locaux.

##### Responsable SAV Groupe Multi-Sites

Suivi et développement commercial des SAV de 20 sites en appui et en

collaboration avec les Directeurs et en interaction avec les Chefs de

services ; Mise en place process. Création de Challenges commerciaux

##### Responsable SAV Multi-sites

###### Mercedes Benz France, Cenon et Mérignac, de 2002 à 2005

Gestion financière et managériale (70 Collaborateurs), 3 ateliers, 2

mécanique, 1 carrosserie, mise en place organisation de travail, gestion

conflits sociaux

#### FORMATIONS

**BTS** Gestion managériale, financière et technique des services de l'automobile

**BAC F1** Construction mécanique

#### CENTRES D'INTÉRÊT

Sport : Footing, natation, rugby