

CYRILLE ROUILLON

49 Ans

Bordeaux, France • Mobilité : **installation à Madrid** • **06 40 16 77 23**

- **c.rouillon2023@outlook.fr**
- Permis B

- Disponibilité : **début mai 2026 (idéal)**

Langues : Français (natif) • Espagnol : A0

CONSEILLER CLIENTÈLE / COMMERCIAL SÉDENTAIRE – FRANCOPHONE

Formateur pour adultes depuis août 2023, habitué au suivi téléphonique et à l'accompagnement de débutants. Compétences : analyse de besoin, reformulation, gestion d'objections, relance et suivi jusqu'au résultat. Objectif : intégrer COLYBRY à Madrid, être opérationnel rapidement via la formation interne, avec une exigence élevée sur la qualité et la satisfaction client.

COMPÉTENCES CLÉS

- **Relation client / suivi téléphonique** : appels sortants • relances • suivi de parcours • gestion de demandes
- **Conseil & persuasion** : diagnostic besoin • argumentation • traitement d'objections • engagement / conclusion
- **Qualité & satisfaction** : écoute active • empathie • gestion de tensions • posture professionnelle
- **Suivi de dossier / rigueur** : traçabilité • respect procédures • contrôle qualité • reporting
- **Organisation** : gestion de volume • priorisation • autonomie • respect des délais
- **Outils** : OneDrive • Outlook • Word • PowerPoint • Teams • Zoom • Excel (**bases**)

EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE

Formateur pour adultes – ADVF / VAE ADVF — Bordeaux, France

Août 2023 – Aujourd'hui

- **Suivi employeurs par téléphone** : échanges réguliers pour le suivi des apprenants (avancement, besoins, ajustements), gestion des retours et actions correctives.
- Conduite d'entretiens individuels : **analyse du besoin**, reformulation, clarification, plan d'action et accompagnement jusqu'à l'objectif.
- Référent pédagogique : **3 groupes de 22 apprenants** (environ **66 apprenants**), organisation, communication, suivi et coordination.
- Référent public **FLE** : environ **10 apprenants par semestre**, adaptation du discours, pédagogie claire, sécurisation de la compréhension.
- Animation de formations terrain : environ **5 sessions/mois** (environ **18 apprenants/session**), gestion logistique et respect des consignes.
- Contribution à la qualité : structuration des étapes, suivi des échéances, amélioration continue des supports/méthodes pour limiter les retours et erreurs.

Indicateurs (moyenne annuelle)

- Référence pédagogique : **~66 apprenants**
- FLE : **~20 apprenants/an**
- Formations terrain : **~60 sessions/an** (5/mois) • **~18 apprenants/session**
- Suivi employeurs : contact régulier et structuré (relances + traçabilité)

FORMATION

Formateur Professionnel d'Adultes (FPA) — 2023

INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

- **Mobilité** : installation à Madrid dès **début mai 2026**
- **Reconnaissance travailleur handicapé (RQTH)** : **sans besoin d'aménagement matériel spécifique**
- **Atouts** : excellente élocution, sens du service, fiabilité, persévérance, à l'aise avec les objectifs
- **Formation interne** : OK (montée en compétence rapide)