Dweet

Aurélien Fabi-ano-Vidal

Responsable Retail Excellence - Responsable des opérations et projets Retail - Retail Operations Manager

Grand Paris, France

View profile on Dweet

Links

LinkedIn

Languages

French (Native)

English (Work Proficiency)

About

Passionné du Retail, et depuis 12 ans, j'ai managé les équipes des 2 plus grandes boutiques Nespresso parisiennes et conduit par la suite des projets de développement, d'innovation et d'amélioration continue.
Ce qui m'anime aujourd'hui c'est de travailler dans le respect de l'humain et de façon durable dans le Retail et le secteur du luxe.

Mon ambition est de contribuer à une stratégie en délivrant des projets qui garantissent le succès collectif et durable.

« Le hasard favorise les esprits préparés » Louis Pasteur
Pour se rencontrer et discuter contactez moi : aurel.fab@live.fr

BRANDS WORKED WITH

Espace124 | LADUREE PARIS | Nestlé Nespresso SA

Experience

Chef de projet Retail

Nestlé Nespresso SA | Nov 2018 - Now

Concepts et formats retail
Projet Retail développement : Étude des comportements consommateurs France et travail d'adaptation du concept boutique international au marché FR.
• Coordonner et définir les standards répondant aux attentes des consommateurs français,
o Inspirer, travailler en collaboration avec les contributeurs clés : HQ Retail team, store planning management, retail développement FR
• Appliquer ce nouveau concept dans le cadre d'une rénovation stratégique à Nice/Parly 2 (en cours)
• Définir les standards de l'expérience client dans ce nouveau concept
o Ateliers de travail transverse (HR, retail marketing, boutiques) et validation par le comité de direction de la stratégie proposée

Projet de refonte du rôle des boutiques : Elever l'expérience client dans nos 8 boutiques Ambassades
• Définir l'évolution de nos standards d'expérience client dans une sélection de boutiques au rayonnement stratégique
o Rénovation des espaces et mise en avant des messages d'engagement de l'entreprise (recyclage)
o Personnalisation au service du business (gravure sur accessoire, personnalisation des recettes…)

Développement du réseau boutique :
1 ouverture / 3 relocalisations / 3 Rénovations pour retrouver des flux, augmenter le business + satisfaction client (NPS moy. 62,8% vs 58,2%)
• Délivrer un projet dans les respects du planning, du budget et en sécurisant les risques
• Construire une étude business et un plan de formation avec les équipes pour assurer une expérience client optimisée

Opérations et outils retail
Projets et outils Retail Excellence d'amélioration de l'expérience client et collaborateurs
• Déployer la Customer Voice pour mesurer l'expérience client en boutique
o Formation des 50 Boutiques sur la plateforme
• Co construire et déployer Vision 360 -> outil d'élévation de l'expérience client omnicanale
o Outil de visualisation de la donnée client en 1 seule page web (fidélité/consommation/actu marketing/opt-in)
• Améliorer l'expérience client dans la zone « Service Libre » en boutique
o Développement de la carte digitale d'identification, élaboration du scanner commerçant pour augmenter le panier moyen

- Améliorer le service SAV grâce à l'élaboration d'un nouvel outil de gestion en collaboration avec le département IT
  - SAV Toolkit -> outil efficace dans la gestion du SAV en boutique

Responsable adjoint boutique flagship Nestlé Nespresso (Opéra - Passy)

Nestlé Nespresso SA | Dec 2012 - Nov 2018

Animer les équipes
- Coaching personnalisé et développement des compétences des collaborateurs
- Posture de chef d'orchestre et d'exemplarité

Booster le Business
- Motivation des équipes et incentives sur les ventes en fonction des objectifs
- Management participatif : construction collective des plans d'actions
- Partage des bonnes pratiques de vente du réseau

Améliorer l'expérience Client
- Promotion et animation des services pour fidéliser les clients
- Travail collectif des plans d'actions autour des feedbacks clients pour améliorer l'expérience et le parcours client en boutique

Spécialiste café

Nestlé Nespresso SA | Nov 2011 - Dec 2012

Conseiller clientèle haut de gamme. Spécialiste de la relation avec le client, apporter une vraie personnalisation et avoir le sens commerçant. Être un véritable expert café pour apporter une touche d'authenticité au client et faire de son passage une expérience unique au sein de la boutique.

Architecte d'intérieur

Espace124 | Nov 2010 - Oct 2011

vendeur

LADUREE PARIS | Sep 2009 - Nov 2010

Education & Training

2021 - 2021

Educastream

Linguaskill and Cambridge English Placement Test,

2009 - 2009

Ecole nationale d'architecture de Montpellier

DU,

2004 - 2006

ESMA

Bts,