

RAPHAËL CHOSEROT

Responsable d'exploitation multisites, Hospitality & ERP

Manager opérationnel avec plus de 10 ans d'expérience dans l'exploitation de sites recevant du public, la coordination multisite, la gestion de prestataires et le pilotage d'équipes terrain.

Habitué aux environnements exigeants nécessitant réactivité, autonomie, gestion des imprévus et maintien d'un haut niveau de qualité de service.

Expérience confirmée en exploitation terrain, maintenance, relation client, supervision opérationnelle et amélioration continue.

EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE

Team Leader - Athlètes & équipements sportifs | Gare de Lyon Jeux Olympiques et Paralympiques de Paris 2024 - Paris | 2024

- Coordination opérationnelle des flux et parties prenantes
- Supervision terrain en environnement à forte contrainte
- Gestion des imprévus et résolution rapide des incidents
- Coordination avec SNCF, délégations et équipes opérationnelles
- Reporting en temps réel

Directeur maintenance & exploitation multisites

2theloo - Paris | 2017 - 2019

- Pilotage quotidien de 46 sites accueillant du public
- Coordination maintenance, sécurité, propreté et approvisionnement
- Contrôle qualité et amélioration continue des standards
- Gestion des incidents techniques et opérationnels
- Suivi budgétaire et optimisation des coûts d'exploitation
- Pilotage des indicateurs de satisfaction client (>90 %)

Associé-gérant - Directeur des opérations

Service INBOX - Toulouse & Sartrouville | 2007 - 2017

- Coordination des équipes opérationnelles
- Gestion des grands comptes (EDF, Altran)
- Optimisation des flux et des processus
- Gestion des situations sensibles et des priorités
- Suivi qualité et satisfaction client (93 %)

Responsable univers cycle - Management & expérience client

Ontario (Groupe Decathlon) - Portet-sur-Garonne, France | 2002 - 2005

- Management d'équipe
- Gestion commerciale et opérationnelle
- Gestion des stocks et fournisseurs
- Développement des ventes (+30 % de CA)

 Chatou 78400

 +33 (0)7 66 12 42 63

 pro@choserot.com

COMPÉTENCES CLÉS

- Exploitation multisites
- Coordination de prestataires
- Pilotage opérationnel terrain
- Gestion d'incidents et situations critiques
- Maintenance et qualité de service
- Management d'équipes
- Reporting et suivi KPI
- Relation client et satisfaction usagers
- Organisation logistique
- Optimisation des coûts d'exploitation

FORMATION

- DEA Histoire des Mondes Étrangers et des Relations Internationales
Université Paris I - Panthéon Sorbonne
- Certification Stratégie et Réseaux Sociaux
BPI France
- PSCN1 - Certificat de compétences de citoyen de sécurité civile

LANGUES

Français & Espagnol : langues maternelles

Anglais : business fluent

Grec moderne : bonnes notions