

Johan Brocard

Postes recherchés

- Technicien support informatique
- Technicien helpdesk / service desk
- Technicien informatique de proximité
- Technicien systèmes et réseaux
- Technicien d'exploitation
- Technicien déploiement

Contact

- ☎ 06 08 33 63 98
- ✉ contact@johan-brocard.com
- 📅 35 ans

[in @johan-brocard](#)

Compétences

Sites web créés

- perrinebajeux-hypnose.fr
- newscloud.fr
- atelink.fr
- accroc.fr
- nathalie-blondeau.fr

Relationnel

- Grande aisance relationnelle
- Analyse typologie client et statistiques
- Élaboration de techniques commerciales
- Définir un plan d'actions concret
- Conseiller une clientèle ou un public

Langues

Anglais courant

Lu et écrit. Notions à l'oral

Espagnol notions

Lu, écrit et parlé

Intérêts

Homelab & virtualisation

Proxmox, conteneurs, stockage et sauvegardes.

Réseaux & cybersécurité

VLAN, supervision et sécurisation des services.

Alternant BTS SIO SISR (24 mois)

Rythme d'alternance : 2 jours école / 3 jours en entreprise

Projet

En reconversion professionnelle vers l'informatique, je souhaite construire progressivement mon expertise en systèmes, réseaux et cybersécurité. Mon projet est d'intégrer un BTS SIO SISR, puis de poursuivre en bachelor avant de préparer un master spécialisé en cybersécurité, afin d'évoluer à terme vers des fonctions d'administration d'infrastructures et de sécurisation des systèmes d'information.

Fondamentalement engagé à chacune de mes missions, je vise à satisfaire l'ensemble des clients et des collaborateurs par un travail minutieux.

Expériences

Conseiller multimédia

Groupe Iliad - 07.2022 / 09.2025

- En appel entrants et sortants, traitement des demandes des abonnés de la marque Free
- Évolution sur le service "Elite" afin d'accompagner les abonnés sur les demandes transverses concernant les raccordements fibres
- Participation projet "THOT" en septembre 2024 : ce projet vise à révolutionner la relation entre les abonnés et la marque en proposant une équipe dédiée d'une quinzaine de personnes afin que les abonnés puissent se sentir mieux pris en charge et entretiennent une relation privilégiée avec les mêmes conseillers.

Conseiller Client

Groupe Up - 08.2019 / 01.2021

- En appels entrants et sortants traitement des réclamations reçues par mail ou transmises par remontées par les niveaux inférieurs.
- Intégration au sein de l'équipe de traitement du service clients de niveau 2 et accompagnements des clients financeurs ainsi que des bénéficiaires
- Création des macros Zendesk afin de faciliter une prise en charge homogène par la création de note interne détaillant les actions réalisés ou non
- Recouvrement amiable de créances auprès des clients financeurs
- Prise de contact inter-service avec le service commande, comptabilité, commercial et juridique

Conseiller Client

COMDATA - 12.2018 / 07.2019

Spécialiste du produit Carte Chèque Déjeuner au sein du service d'aide aux bénéficiaires de niveau 1.
Traitement des litiges et médiations sur missions spéciales en autonomie. Analyses et traitements des risques en temps réel.
Maîtrise des différents outils mis à disposition par le donneur d'ordre.

Prospecteur

Maximo - 11.2016 / 07.2018

En appels sortants, traitement d'un fichier de prospection.
Respect des objectifs qui sont fixés par le superviseur.
Affiché au TOP20 France pendant douze mois consécutifs.
Acquisition de l'aisance téléphonique

Formations

BTS SIO SISR

Ynov, Toulouse - Depuis 05.2026

CQP Conseiller clientèle à distance

OPCO Télécoms, Paris - juill. 2022 / janv. 2024

Obtenu avec mention exceptionnelle