



\*\*\*\* \*

11/10/1989 (34 ans)  
Permis B

\*\*\* \*\* \* \* \* \* \* \* \* \* \* \*

Le Bosc-Roger-en-Roumois (27670)

\*\*\*\*\*

\*\*\*\*.\*\*\*\*\*@\*\*\*\*\*.\*\*\*

## Mes atouts, Sénior

### EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

- sept. 2019 / déc. 2020**    **Téléopérateur**  
La CNIL - Paris  
*\* Réceptionner les appels, identifier l'interlocuteur et analyser la demande ;*  
*\* Fournir une réponse de premier niveau à l'interlocuteur et l'orienter au besoin en interne pour une réponse plus approfondie*  
*\* Réceptionner le courrier entrant et procéder à son affectation aux services concernés.*  
*\* Assurer la saisie et l'enregistrement des courriers reçus par la CNIL dans les outils métier ;*  
*\* Traiter les demandes de premier niveau reçues par courrier postal et électronique : rédiger, éditer et mettre sous pli les courriers de réponse*
- août 2018 / avr. 2019**    **HOTE DE CAISSE**  
CARREFOUR EXPRESS - Paris  
*\* Garantir l'encaissement fiable des produits*  
*\* Accueillir les clients et répondre à leurs demandes*  
*\* Réaliser le comptage des fonds de caisses*
- juil. 2015 / mars 2018**    **TELEVENDEUR / CHARGE DE QUALITE**  
TUNIS CALL CENTER - Tunis  
*\* Vente de produits de sites Web pour les professionnels*  
*\* Installation à distance du logiciel de sauvegarde pour les médecins*  
*\* Diagnostique et fiabilité de dégroupage total*  
*\* Contrôle des appels pour validation des ventes*  
*\* Débriefing sur la qualité des appels avec les conseillers*  
*\* Formation pour l'amélioration des appels*
- févr. 2014 / mai 2015**    **TELECONSEILLER / SUPERVISEUR**  
B-EXPERT - Sousse  
*\* Support d'une équipe de 15 personnes*  
*\* Contrôle qualité des appels entrants et sortants*  
*\* Responsable des formations pour les conseillers*
- oct. 2013 / janv. 2014**    **TECHNICO-COMMERCIAL**  
NEBHENE - Tunis  
*\* Intervention dans la démarche commerciale auprès des particuliers et la mise en service de systèmes de sécurité*  
*\* Réalisation de la vente, élaborer les devis et remplir les contrats*  
*\* Conseiller les clients sur les systèmes d'alarme et de vidéosurveillance*  
*\* Suivre la qualité du service et la facturation*
- juin 2009 / avr. 2013**    **ASSISTANT D'EXPLOITATION**  
HOTEL EZZAHRA - Tunis  
*\* Assister la direction générale dans la gestion*  
*\* Responsable des budgets, factures, compte rendu d'activité*  
*\* Encadrer et organiser une équipe de 5 personnes*  
*\* Contrôler le bon déroulement et la qualité des services réalisés*  
Aider et orienter les collaborateurs

## **DIPLOMES ET FORMATIONS**

---

- / juin 2012                      **Licence Appliquée Gestion Hôtelière et Touristique** - BAC+3
- / juin 2009                      **Formation Administration des Affaires**
- / juin 2008                      **Baccalauréat Economie et Gestion** - BAC

## **COMPETENCES**

---

Word, Excel, PowerPoint, Internet

## **COMPETENCES LINGUISTIQUES**

---

<b>Anglais</b>	Bilingue
<b>Italien</b>	Professionnel
<b>Français</b>	Courant
<b>Arabe</b>	Courant