



***** **

Nationalité Ivoirienne

* ** * ** * ** * ** * ** * ** *

Limay (78520)

*****@*****.***

Téléconseillère clientèle, Confirmé

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

- mars 2021 / juin 2022** **Téléconseillère clientèle**
Marketing Call Center à Rabat, Maroc
Ocarat.,
Ocarat : Société de vente de bijoux et montres en ligne et en magasin.
Taches réalisées : Répondre aux demandes clients avec empathie (suivre commande client, demande de retour)
Respect des temps de traitement clients
Gérer les appels conflictuels, et le faire remonter au niveau supérieur pour une prise en charge
- avr. 2018 / sept. 2020** **Responsable d'équipe**
Casablanca Maroc
les activités Informatique-Telecom | Energie | MultiMedia | Systèmes de paiement | Sécurité.
Mission : Responsable d'équipe pour la prise des rendez-vous Projet Link, 2ans et 05 mois à ce jour
Taches réalisées : Former ; évaluer et manager une équipe
Challenger l'équipe pour une meilleure atteinte des objectifs quantitatifs et qualitatifs
Veiller au respect des procédures
Gérer les appels conflictuels
Gestion de planning des collaborateurs.
Gestion du fichier de paie des collaborateurs.
- déc. 2016 / janv. 2018** **Planificatrice Projet Linky**
IMC Telecom à Casablanca Maroc
spécialisé dans les travaux d'installation électrique.
Mission : Planificatrice Projet Linky, durée de 02ans et 01 mois
Taches réalisées : Émissions et réceptions d'Appel
Gestion de la tournée des techniciens
Élaboration de stratégie de travail avec le responsable technicien
Gestion des appels conflictuels.
- janv. 2016 / avr. 2016** **Stagiaire Chargée de la Veille Médias**
Veilleurs des Médias, Abidjan
Taches réalisées : Élaborer la fiche des actualités des clients de la société.
Faire la sélection de données avec les mots-clés sur les supports informatiques et / ou papiers
- janv. 2013 / déc. 2015** **Coordonnatrice Projet**
ONG
Taches réalisées : - Superviser les activités des planteurs affiliés à l'ONG.
- Former, évaluer et manager les agents du REACT sous ma responsabilité ainsi que les nouvelles recrues.
- Veuillez à la conformité des procédures et normes du REACT ainsi qu'à la réalisation des tâches et missions mise en place par la Direction.
- Établissement des plannings de missions des agents du REACT
- Réaliser des reporting des missions et rendre compte à la Direction.
Association : Membre de l'association <>, Organisation Internationale d'étudiants.
Volontariat : Volontaire à Spécial Olympics
- Atouts : Ecoute active, réactivité, résistante au stress, dynamique, mobile, prise de*

*décision rapide,
analyse rapide, travail d'équipe.*

nov. 2011 / févr. 2012 **Stagiaire de validation BTS en Réseaux informatique**
Centre des Ressources Informatiques du Ministère de l'Education Nationale
Abidjan
*Taches réalisées : Configuration de réseau internet
Maintenance
Déploiement d'un serveur DHCP sur Windows serveur 2008*

DIPLOMES ET FORMATIONS

sept. 2012 / juin 2014 **Licence en Sociologie - BAC+3**
Université Félix Houphouët Boigny d'Abidjan, Côte d'Ivoire

sept. 2008 / juin 2010 **BTS Informatique de Gestion - BAC+2**
Groupe Ecoles d'ingénieur Agitel-Formation, Abidjan, Côte d'Ivoire

sept. 2007 / juin 2008 **Baccalauréat Sciences Mathématiques et Physiques (Terminale C) - BAC**
Lycée Mamie Fêtai, Bingerville, Côte d'Ivoire

COMPETENCES

DHCP, Excel, PowerPoint, Windows, Word, Réseaux informatique, Systèmes de paiement, serveur 2008

COMPETENCES LINGUISTIQUES

Anglais	Elémentaire
Français	Bilingue