



***** *****

Permis B

Cergy (95000)

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

Gestionnaire service clients, PROFIL PROFESSIONNEL, Sénior

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

- déc. 2018 / mars 2019** **Chef de produit data B2C**
OOREDOO TUNISIA
Direction offre Marketing, chargé de faire le suivi du Revenu Data MI et MBB (Daily, Weekly, Monthly).
** Mise en place des actions permettant l'amélioration de la satisfaction client et l'élaboration des argumentaires de ventes et des scripts sur tous les canaux de contact.*
** Optimisation de l'offre data et adaptation au besoin du marché avec l'élaboration des analyses proactives aboutissant à la performance de l'activité via les canaux digitaux&Self-care.*
- juin 2018 / sept. 2018** **Chargé d'optimisation**
OOREDOO TUNISIA
TUNISIA
Sept 2018-Juin 2018
** Mission expert intégration offre&service en tant que :*
** Chargé d'optimisation (IVR, self-care).*
** Développement de l'expérience client et accroissement des ACV (action ciblée vente).*
- mars 2017 / juin 2017** **Chargé de ressources bancaires**
AMEN BANK
capitaux locaux et internationaux.
** Chargé des produits de placements d'Amen Bank : bon de caisse, certificats de dépôts, compte à terme et Optimax.*
** Former les 164 agences et promouvoir la prospection des clients (mid-range)*
** Développement de l'expérience client par un ciblage M-banking via USSD.*
- nov. 2011 / oct. 2021** **Gestionnaire senior relation client**
OOREDOO TUNISIA
** Gestion de la relation client sur différentes interfaces (CRM, bscicx, device-manager, Pmt, E-Voucher, Customer-care, Self-care, Store cash).*
** Analyser les besoins-clients et les orienter vers les solutions les plus adaptées.*
** Qualifier et traiter les réclamations clients conformément aux SLA en vigueur.*
** Assurer une bonne expérience client au premier point de contact (Front office).*
** Vente en appels entrants des produits Data "OOREDOO".*

DIPLOMES ET FORMATIONS

- / juin 2012** **M2 réussi en Master Professionnel Spécialité: « Marketing et commerce international » - BAC+4**
Institut Supérieur de Gestion de Tunis (ISG)
- sept. 2007 / juin 2010** **FACULTÉ DES SCIENCES ECONOMIQUES ET DE GESTION**

/

COMPETENCES LINGUISTIQUES

Anglais	Académique
Français	Professionnel