

KENNY HERITOKY

SUPERVISEUR CALL

Je suis un superviseur de centre d'appel avec 2 ans d'expérience dans ce secteur. Mes principales qualités sont la médiation, l'engagement et le professionnalisme.



SPÉCIALISATIONS

- Pilotage des indicateurs de connaissance et de qualité
- Gestion de conflit
- Gestion des talents
- Leadership
- Formation Initiale Métier

COORDONNÉES

 +261 34 30 465 30

 Washingtonkenny27@gmail.com

EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE

Responsable d'équipe

TELEPERFORMANCE MADAGASCAR
MARS 2016 À JANVIER 2020

- Manager d'une équipe de 15 collaborateurs, j'étais en charge de la supervision en simultané de multiples indicateurs (DMT et CSAT) tout en assurant la liaison avec les clients pour l'atteinte des objectifs fixés.

Superviseur Call

SMARTONE
JANVIER 2020 À SEPTEMBRE 2021

- Accompagnement et Coaching des agents en écarts sur les KPIs
- Evaluation des appels entrants et sortants et des mails
- Point quotidien avec les clients

SUPERVISEUR CALL Chez HAMAARA
2021 à 2022 (AGRIZONE SAV)

FORMATION

Alliance Française de Tananarive
DIPLOME APPROFONDI DE LA LANGUE
FRANCAISE , NIVEAU C2 EN 2018

- Compréhension et production orales
- Compréhension et production écrites

Centre National de Télé-enseignement de Madagascar

- LICENCE EN COMMUNICATION DES ORGANISATIONS, EN 2020
- Major de promotion
- Moyenne de 16/20 maintenue durant les 8 semestres