



Azaiz Sana

56 Rue Riquet
75019 Paris
(+33) 07 88 75 66 32
azaiezsene@yahoo.fr

EXPÉRIENCE

EMGE -Groupe Albaron(France , Paris 12)—Chargée clientèle

1er février 2022 - 27 Août 2022

Contexte: Entreprise spécialisée en courant faible , contrôle d'accès, courant fort et serrurerie

Tâches:

- Prise des appels
- Traitement des demandes et réclamations par téléphone et par mail
- Planification des interventions
- Programmation des badges Intratone et Comelit
- Changement de noms , codes d'accès et plages horaires sur Intratone
- Elaboration de petits devis
- Rédaction de comptes rendus
- Facturation

Neogroupe, Tunis(Tunisie)—Responsable qualité et formation

Mai 2021-Septembre 2021

Contexte : Prise de rendez-vous par téléphone, pour le compte de Total Energie Belgique et Proximus. Suite à ces rendez-vous, un commercial se déplace ou appelle le client pour lui faire sa proposition

Tâches:

- Écoute et évaluation des appels
- Vérification de la conformité des rendez-vous pris par les employés
- Accompagnement des agents pour améliorer la qualité des appels
- Mise en place d'ateliers de formation (Savoir être , savoir faire, amélioration du niveau de français parlé...)

COMPÉTENCES

Aptitudes de communication et de prise en charge téléphonique

Connaissances médicales approfondies :

- Anesthésie
- Réanimation
- Soins infirmiers
- Urgence

Maîtrise Microsoft office

Maîtrise Ubicentrex et Doctolib

LANGUES

Français: Niveau excellent

Arabe : Langue maternelle

Anglais : Niveau moyen

Japonais: Niveau débutant

MEDEA-CONTACT - Télésécrétaire médicale

Janvier 2018 -Mai 2021

Contexte: Création de ma propre entreprise (MEDEA CONTACT)

Mes clients se trouvaient, en France, et mon entreprise en Tunisie. Le service s'adressait exclusivement à des médecins et du personnel paramédical .

Tâches:

- Prise de rendez-vous médicaux par téléphone
- Répondre aux questions du client en toute objectivité
- Evaluation d'une situation d'urgence vitale et orientation le patient vers le SAMU si besoin
- Transmettre les différents messages et demandes aux praticiens
- Prendre les résultats perturbés transmis par les laboratoires d'analyses médicales
- Transférer les appels de confrères/consoeurs aux praticiens
- Filtrer les appels indésirables
- Quelques prestations de formations ponctuelles dans le domaine pour d'autres centres d'appels

Technicienne en anesthésie et réanimation, Korba(Tunisie)

Juillet 2017- Décembre 2017

Postes en centres d'appels:

Juin 2007 - Août 2013

- Télévendeuse ORANGE (Téléperformance)
- Commerciale 9Télécom-SFR (Téléperformance)
- Téléprospectrice chez Bofrost et Beyler (Réciprocité)
- Téléenquêteuse 3C Etudes
- Qualification de fiche Smartshore
- Prise de Rendez-vous Crédit mutuel/CIC à DPS
- Télévendeuse G&G
- Télévente Bouygues Telecom (Laser contact)
- Conseillère client Polycall (Nordnet)

FORMATION

Université Mahmoud El Materi, Tunis — *Licence appliquée
en anesthésie et réanimation*

Septembre 2013- Juin 2017