**OUMAR DIAGANA 45ans**

**5 RUE EDOUARD BRANLY PERMIS B**

**77000 MELUN**

[odiagana2006@hotmail.fr](mailto:odiagana2006@hotmail.fr) **– 06.29.39.57.24**

**COMPETENCES**

Réaliser les objectifs quantitatifs du service en supervisant le personnel Organiser et suivre les méthodes de travail. Encadrer une équipe d'opérateurs dans un centre d'appel qui délivrent des renseignements au public par téléphone et assistent les usagers dans les télé-procédures. Organisation et planification du travail de l'équipe et assurer l'encadrement Diffusion de l'information professionnelle et commentaires. Traitement des appels conflictuels Contrôle de l'application des procédures et de la qualité de la réponse Prise en charge des appels de second niveau nécessitant une expertise Validation des réponses aux courriels rédigées par les opérateurs Validation des fiches techniques destinées à alimenter la base documentaire rédigées par les agents Suivre la montée en compétence des agents

**LOGICIELS**

**WORD - EXCEL - POWERPOINT - CIEL GESTION COMMERCIALE – HERMES PRO - DIGICONTACT - FARLIS**

**ETUDES ET FORMATIONS**

**Juin 2000 BTS Management des Unités commerciales**

**LYCEE VILEGENIS (91)**

**EXPERIENCE PROFESSIONNELLE**

**Février 2020 - Janv 2021 Chargé de clientèle HABITAT 77 (77) (CDD)**

Gestion des appels des locataires Gestion locative 1er niveau

**Janvier 2019 – Nov 2019 Superviseur télévente CAFE ROYAL (75) (CDI)**

Encadrer et superviser une équipe de 10 télévendeurs

**Juin 2018 – Nov 2018 Superviseur téléconseillers appels entrants Teksial (92) (CDD)**

Equipe de 15 chargés de clientèle

**Sept 2017 – Déc 2017 Superviseur télé enquêteurs H2A (92) (CDD)**

Equipe de 30 télé enquêteurs

**Jan 2017 – Juin 2017 Superviseur téléprospecteurs DPM SERVICES (93) (CDD)**

Equipe de 15 télévendeurs Vente d’énergies renouvelables auprès de particuliers

**Déc 2015 – Oct 2016 Superviseur téléprospecteurs C2NE (75) (CDD)**

Equipe de 15 télévendeurs Vente d’énergies renouvelables auprès de particuliers

**Mai 2015 – Aout 2015 Superviseur télé enquêteurs H2A (92) (CDD)**

Encadrer et superviser une équipe de 15 télé enquêteurs

**Nov 2014 - Avril 2015 Formateur TUCO ENERGIE (92) (CDD)**

Intégration et formation des nouveaux agents Garant du discours client Double écoute

Plateforme de 50 agents

**Janv 2014– Juin 2014 Responsable plateau B to B AFADEL appels entrants (93)** (**CDD**)

Equipe de 10 téléopérateurs Assistanat pour bar PMU (machine à jeux)

**Oct 2011 - Nov 2013 Responsable de plateau France Conseil Environnement (92) (CDI)**

Vente d’énergies renouvelables auprès de particuliers

**Mai 2010 - Avril 2011 Consultant Marketing TB&H (93) (CDD)**

Prospection téléphonique auprès de professionnels du recrutement.

**Nov 2009 - Avril 2010 Responsable qualité Leads Machine Lognes (77)** (**CDD**)

Equipe de 20 télévendeurs Détection de projets informatiques auprès de professionnels

**Oct 2006 - Juin 2009 Responsable plateau Groupe Solair de FRANCE 75) (CDI)**

Equipe 5 superviseurs 40 télévendeurs

**DIVERS**

**CHANTEUR DANS UN GROUPE DE MUSIQUE**