

NERVY ESSOMBA

SPÉCIALISTE DU SUPPORT CLIENT FRANCOPHONE &
ASSISTANTE VIRTUELLE | TÉLÉTRAVAIL | SAISIE DE
DONNÉES

+237-695-083-109

nervyessomba@proton.me

Yaoundé, Cameroun | LinkedIn :

www.linkedin.com/in/nervy-essomba

À PROPOS

Spécialiste proactive du support client francophone et assistante virtuelle avec plus d'un an d'expérience en support multicanal (voix, chat, e-mail, WhatsApp, Messenger). Certifiée HubSpot Service Hub et Zendesk, je maîtrise la gestion des réclamations, le suivi des commandes, le support administratif et la fidélisation client. Bilingue (français natif, anglais opérationnel), avec un sens aigu du détail et de la précision des données.

COMPÉTENCES CLES

- Support client multicanal (téléphone, chat, e-mail, WhatsApp, Messenger)
- Assistance virtuelle & support administratif (agenda, mails, reporting)
- Saisie de données & reporting (CRM, Excel, Microsoft 365)
- Gestion des réclamations & résolution de conflits
- Outils CRM : HubSpot, Zendesk, Gorgias (niveau basique)
- Langues : Français (natif), Anglais (opérationnel)

EXPÉRIENCES PROFESSIONNELLES

Représentant du Support Client (Télétravail)

Confort Chic | Royale Shop | Sur Mesure Entreprise
Janv. 2023 – Présent

- Gestion de plus de 40 demandes clients par jour avec un taux de satisfaction de 95 %.
- Résolution des problèmes de commandes et retards, améliorant la fidélisation.
- Suivi des interactions via CRM et réalisation d'enquêtes NPS.

Assistant Financier (CDD)

ONG Tamboula
Avr. 2022 – Fév. 2023

- Gestion des budgets de projets et production de rapports financiers.
- Assistance aux opérations administratives avec précision et rigueur.

Stagiaire Assistant Juridique

Cabinet Amara & Associés
Juin 2021 – Fév. 2022

- Rédaction et classement de documents juridiques.
- Recherche et analyse juridique pour le cabinet.

Assistant Chercheur (Stage académique)

Centre de Recherche en Sciences Sociales ALA CONSULTING
Sept. 2020 – Mai 2021

- Collecte et analyse de données de terrain.
- Rédaction de rapports et d'études thématiques.

FORMATIONS

Master en Sciences Politiques – Socio-anthropologie politique

Université de Yaoundé II (2020 – 2021)

Mémoire : La représentation politique des
personnes handicapées

Licence en Sciences Politiques

Université de Yaoundé II (2018 – 2019)

CERTIFICATIONS

- Service Hub Software – HubSpot Academy
- Zendesk Certified (Support, Talk, Messaging)
- Devenir spécialiste du service client – LinkedIn Learning
- Customer Service : Knowledge & Skills to Deliver – Cursa
- Assistant Administratif (Microsoft 365) – LinkedIn Learning
- Assistant de Direction – LinkedIn Learning
- En cours : Gorgias Academy (Agent de base – Shopify)

ÉQUIPEMENTS TECHNIQUES

- Microsoft 365 | CRM | Outils collaboratifs
- Connexion Internet haut débit pour télétravail