

EXPÉRIENCE

— 2023 - 2024

CUSTOMER OPERATIONS MANAGER

Mozzaik365

* Mise en place du support et création des process * Onboarding des nouveaux utilisateurs * Transmission des informations nécessaires aux collègues pour faciliter la continuité des opérations. * Formation des utilisateurs et partenaires aux produits * Formulation de propositions d'amélioration en s'appuyant sur les retours de clients et partenaires * Création de documents de support et de guides d'utilisation destinés aux utilisateurs. * Traitement des demandes d'assistance technique dans les plus brefs délais.

— 2022 - 2023

SENIOR CUSTOMER CARE SPECIALIST

AIRCALL

* Onboarding des nouveaux utilisateurs. * Gestion des situations d'urgence avec calme et sang-froid. * Attention particulière portée à la planification des tâches et établissement de plannings. * Acquisition rapide de nouvelles connaissances en intégrant les informations disponibles. * Collaboration en équipe en communiquant, en partageant les idées et en mutualisant les efforts. * Hiérarchisation des tâches afin de gérer les priorités et respecter les objectifs de délais. * Définition claire des problèmes rencontrés et identification des causes. * Rédaction de documents dans le respect des règles de syntaxe et d'orthographe.

— 2019 - 2022

CUSTOMER CARE SPECIALIST

LIFEN

* Proposition de solutions innovantes en s'appuyant sur l'expérience terrain et en effectuant les recherches nécessaires. * Identification des difficultés et résolution des problèmes grâce à une prise de décision adaptée. * Onboarding des nouveaux utilisateurs * Rédaction de documents dans le respect des règles de syntaxe et d'orthographe. * Gestion des situations d'urgence avec calme et sang-froid. * Acquisition rapide de nouvelles connaissances en intégrant les informations disponibles.

— 2019 - 2019

CHARGÉ DE RELATION CLIENT

LEBONCOIN

Support Technique * Onboarding clients * Traitement des appels et emails * Support technique (suivi ticketing) chez MAILEVA (DOCAPOST) * Vente additionnelle

STAGE DEVOPS

UMARO MANE

📞 +33658557818

✉️ hambourg23@hotmail.fr

📍 L-Isle-Adam / 95290 / France

FORMATION

— 2024 - 2025

TITRE PROFESSIONNEL CONCEPTEUR DÉVELOPPEUR D'APPLICATIONS (TPCDA)

(GRETA du Val d'Oise, TALENTY, Louis Juvet,

- prendre en charge le développement d'applications informatiques dans le cadre de projets dont l'objectif est l'automatisation d'un ou plusieurs processus de l'entreprise, selon une démarche qualité
- en relation avec le client, d'analyser le fonctionnement de l'entreprise, définir les différents processus et repérer ceux qu'il est techniquement possible d'automatiser, et mesurer le coût d'automatisation de chacun
- intervenir sur les différentes phases du processus de développement logiciel, assurer les tests d'intégration et le déploiement des composants réalisés assurer la maintenance corrective et évolutive lorsque les applications informatiques sont en exploitation
- animer un groupe de développeurs en fonction de la taille du projet

— 2017 – 2019

CHARGÉ DE RELATION CLIENT

MAILEVA

* Suivi des tendances des consommateurs dans le but d'adapter les offres à la demande. * Conception de supports d'aide à la vente mettant en valeur les services et produits proposés. * Rédaction de documents dans le respect des règles de syntaxe et d'orthographe. * Proposition de solutions innovantes en s'appuyant sur l'expérience terrain et en effectuant les recherches nécessaires. * Utilisation du pack Office pour les tâches quotidiennes et la production des documents demandés.

— 2013 – 2017

CHARGÉ DE CLIENTÈLE

ARKADIN

* Assistance technique sur des produits d'audio, web et vidéo conférence * Traitement des appels entrants * Traitement des emails * Gestion des rapports de consommations * Traitement des réclamations des clients du site Vente-privee.com

COMPÉTENCES

SAVOIR-FAIRE

ONBOARDING

COMPLAINT HANDLING

MICROSOFT OFFICE

INTERCOM

JIRA

ZENDESK

CUSTOMER OPERATIONS
MANAGER

SENIOR CUSTOMER CARE
SPECIALIST

CUSTOMER CARE SPECIALIST

SAVOIR-ÊTRE