|  |
| --- |
| Paolo Junior Angeloni  2901 rue Cousineau, Montréal, QC, Canada, H4K 1P3 · (514) 699-5717  pj.angeloni@gmail.com - [linkedin.com/in/pjangeloni](https://www.linkedin.com/public-profile/in/pjangeloni?challengeId=AQFaVJ2lqTh_ewAAAXRQz3kBeGwEE1lLdsSZnp0VqtkD9SjxSIMW3UOqitrP0Wzdnxe8BOgqauCLEi-1XNHukhJJROmgKd_AYQ&submissionId=aaa399b9-1116-3116-1497-64d245465e78) |
|  |

# Expérience

|  |
| --- |
| FEDERAL EXPRESS CANADA (MAi 2012 – PRéSENT)mars 2021– présentspécialiste adjoint des systÈmes clientsPoint de contact central pour une clientèle définie pour le conseil sur les solutions d’automatisation des clients. Les autres tâches comprennent la commande et la mise en œuvre du matériel et des logiciels, la configuration, l’intégration et la personnalisation du logiciel pour répondre aux besoins uniques des clients.Aider à l’analyse des besoins commerciaux, mettre en œuvre et maintenir les solutions client et fournir du soutien technique aux produits. Recueillir de l’information sur les concurrents pour aider à formuler des recommandations sur les nouvelles fonctionnalités/améliorations des solutions d’automatisations avancées. Mesurer-analyser les tendances problématiques et valider la nécessité de changements de processus pour maintenir une satisfaction client optimale. Faire de la formation, de l’assistance technique et participe aux essaies d’acceptation des utilisateurs.juillet 2020 – février 2021spécialiste du soutien technique À la clientÈle Fournir un soutien technique de niveau 1 par téléphone, courriel, clavardage Web et/ou téléassistance et dépannage pour les demandes de renseignements concernant les solutions et outils d'automatisation. Afin de s'assurer que les clients reviennent à l'état opérationnel, y compris le dépannage : fedex.com (toutes les fonctions de service), les plateformes d'expédition exclusives de FedEx (logiciel, serveur et services Web), téléchargement, installation et configuration de logiciels, les problèmes logiciels/matériels, y compris les problèmes de connectivité. Utilisation de la base de connaissances de l'entreprise et des outils de prise de contrôle à distance pour diagnostiquer et résoudre les problèmes logiciels des clients, récupérer des fichiers ou reconfigurer les paramètres de l'appareil. Escalade les problèmes complexes aux équipes de support de niveau supérieur et le cas échéant, dépêche des techniciens de service sur site.novembre 2019 – juin 2020messager manutentionnaire Chargement et déchargement de véhicule de société, trier et assurer la livraison et cueillette efficaces des colis express. Adhérant aux meilleures pratiques de messagerie, planifie l'itinéraire optimal, vérifie la conformité des envois aux caractéristiques de service de Federal Express Canada et exploite des systèmes informatisés de suivi et d'expédition. Assurer une expérience client informée et positive. octobre 2016 – octobre 2019 **Adjoint à la direction de l’exploitation**  Aider la direction à analyser les initiatives personnel-service-profit et des projets spéciaux au sein de la station (environ 100 employés) : amélioration des zones de service, optimisation des itinéraires de courriers et des installations de tri, ajustement des surtaxes pour les ramassages et livraisons et expansion du réseau de vente au détail. Diriger l’analyse des indicateurs clés de performance opérationnelle pour aider à identifier les opportunités de développement.  Coordonner l’exploitation dans la zone de service, y compris le contrôle de performance conforme. Diriger les activités de travail, offrir de la formation, encadrement et des conseils aux employés. Assister la direction à analyser les indicateurs de performance opérationnelle pour aider à identifier les opportunités de développement. Surveiller et vérifier l’utilisation de méthodes et de procédures conformes aux normes de l’entreprise. Servir de point focal pour le contact avec les clients, en coordonnant les changements techniques et logistiques. Capable de remplir n’importe quelle position dans la station selon les besoins opérationnels. août 2014 – octobre 2016 **Agent aux matières dangereuses**  Responsable pour l’acceptation, de l’entreposage, la manutention et le chargement des expéditions de matières dangereuses. Vérifier l’exactitude des documents connexes requis par la législation et la politique de l’entreprise. Examiner et préparer les documents d’expédition ainsi qu’aider les clients avec des questions ou des préoccupations pertinentes. Fournir une formation de sensibilisation au personnel et invoquée à travailler indépendamment à des endroits clés des clients. mai 2012 – aoÛt 2014 **Manutentionnaire**  Responsable du chargement et déchargement des véhicules de l’entreprise, la numérisation, le tri et la préparation des colis à expédier. Responsable de remplir la documentation connexe et de veiller à l’utilisation des procédures de sécurité dans la manipulation des colis. octobre 2011 – mars 2012Compteur de Volume, SociÉtÉ canadienne des postes Travaillant sous la pression de délais serrés, responsable de l’évaluation précise des volumes de courrier pour la livraison. juin 2008 – septembre 2011commis d’entrepÔt, meubles léon limitÉe Opérateur d’inventaire; chargement et déchargement de véhicules de livraison, fournir assistance aux clients avec leurs achats, effectuer la livraison et la mise en place des marchandises des clients, etc. |

# éducation

|  |
| --- |
| juin 2015B.A, Sciences politique, Économie, université concordia |
| decembre 2010d.é.c, commerce, cégep vanier |

# compétences

|  |  |
| --- | --- |
| * Parle couramment l'anglais, le français et l'italien * Suite Microsoft Office * Analyse/visualisation des données | * Résolution de problème * Esprit critique * Communication et travail d’équipe |

# activités

* Récipiendaire du prix d’excellence canadienne en 2018 ainsi que trois prix Bravo Zulu de FedEx Express Canada.
* Achevé la certification Lean Six Sigma Green Belt à l'Université McGill.
* Cours de gestion de projet terminé à l'Université McGill
* A participé à un modèle mondial de l’ONU organisé par UBC à Vancouver en 2012.
* Poursuivant activement l'apprentissage dans les domaines pertinents.