



Thibault Gleize

30 ans

Permis B

+33 (0)6 58 89 41 53

tibo.gleize@gmail.com

Longnes, Île-de-France, 78980, France

Responsable d'équipe

Responsable d'équipe expérimenté avec plus de 4 ans de gestion d'équipes multiculturelles dans le secteur du service client. Spécialisé dans l'analyse des demandes clients, la gestion de la qualité et la priorisation des besoins, je suis passionné par l'optimisation des processus et l'amélioration continue de l'expérience utilisateur. Grâce à ma formation en développement web (HTML, CSS, JavaScript, React), je souhaite mettre à profit mes compétences pour piloter et soutenir efficacement les équipes de Plezi, en garantissant une satisfaction client maximale et une croissance durable.

Compétences Clés

- Leadership opérationnel et gestion d'équipe
- Analyse des besoins clients et amélioration continue
- Forte orientation qualité dans la gestion des processus
- Résolution proactive de problèmes et gestion de crises
- Communication, collaboration et gestion des plannings
- Orientation service client et excellence opérationnelle

Compétences Techniques

- Gestion des systèmes CRM : Siebel, Salesforce
- Développement web : HTML, CSS, JavaScript, React, Redux
- Pack Office Microsoft 365
- Gestion des systèmes d'exploitation : Windows et Mac.
- Système de planning : NICE, Teleopti

Experience

Superviseur – Téléperformance Grèce (Projet Canon Fr B2C)

Octobre 2020 - Novembre 2024

- Gérer une équipe de plus de 25 agents multiculturels, au sein d'un centre d'appel à volume important.
- Assurer une communication transparente dans l'équipe favorisant une collaboration efficace.
- Fournir des feedback et coaching individuel pour améliorer les compétences des agents.
- Effectuer et analyser les rapports de KPI pour identifier les axes d'amélioration des agents afin d'augmenter la satisfaction client.
- Présentation des résultats de l'équipe à la direction.
- Mettre en place des programmes de formation dans le cadre de l'amélioration continue et la gestion des nouveaux arrivants.
- Résolution des plaintes et litiges (intra-équipe et auprès des usagers).
- Introduction d'outils axés sur l'automatisation des processus réduisant les erreurs opérationnelles et facilitant les tâches.

Chargé de qualité & Analyste senior – Téléperformance Grèce (Canon Fr B2C)

Octobre 2019 - Octobre 2020

- Évaluation des appels et des e-mails, et accompagnement individuel.
- Élaboration de critères de qualité spécifiques aux besoins du projet.
- Analyse des tendances des KPI (CSAT, NPS, AHT) et identification des opportunités d'amélioration.
- Création de rapports d'analyses pour le management.

Agent technique & commercial – Téléperformance Grèce (Canon Fr B2C)

Janvier 2018 - Octobre 2019

- Gestion d'appels entrants pour résolution technique à distance.
- Conseil sur les produits et services, en mettant en avant les caractéristiques techniques et les avantages commerciaux.

Formation complémentaire :

- Formation sur la protection des données client en liaison avec la loi RGPD.
- Formation ceinture jaune lean six Sigma.

Education

Formation Développeur Web (Niveau 6 – Bac+3) – OpenClassrooms

2024 – 2025

Compétences : HTML, CSS, JavaScript, React, Redux

Niveau baccalauréat économique et social

Juin 2017

Lycée Condorcet – Limay

Langues

- Français – Maternelle
- Anglais – Niveau C1
- Espagnol - A2
- Grec – A2

Centre d'intérêt

- Programmation
- Fitness et boxe
- Sociologie et Psychologie