

C | H

CHEDI HAMDI

RESPONSABLE DE PRODUCTION



Rue Mohamed
Bachrouh, HAMMEM
CHATT, 2055, Tunisia



+216 54 24 69 69



chedy.hamdi0490@gmail.
com



ÉDUCATION

DIPLÔME TECHNICIEN EN MAINTENANCE AÉRONAUTIQUE

Airlines flight Academie /
Tunis / 2016

DIPLÔME BACCALAURÉAT EN SCIENCES EXPÉRIMENTALES

Lycée Carthage Présidence /
Tunis / 2010

avec mention assez bien

Après quelques mois dans le monde des centres de contact , je fais la découverte du monde du management et de la qualité , et depuis , c'est devenu une obsession .

Les futurologues et experts en prospective placent le management émotionnel comme compétence majeure à l'horizon 2020, je me caractérise par l'écoute et l'empathie que les managers manifestent vis-à-vis des collaborateurs. C'est la faculté du manager à identifier et intégrer ses émotions et celles d'autrui dans sa prise de décision , et j'estime que je le fais à perfection .

Le management émotionnel aurait un impact positif sur la performance au travail, et le bien-être des collaborateurs. Il s'agit de gérer une équipe en utilisant les émotions d'une manière adéquate, adaptée et efficace.

« Les managers qui réussissent ne sont pas forcément ceux qui sont les plus intelligents ou les plus créatifs, mais ceux qui suscitent l'adhésion par leurs émotions et par leur force de conviction qui leur permettent de développer la confiance et la motivation de leurs équipes »,
Arnaud Hautesserres
c'est ma devise et c'est ma feuille de route .

EXPÉRIENCES PROFESSIONNELLES

Active contact Call
center

nov. 2020 - juin 2022
Tunis

TEAM LEADER

Tâches réalisées :

J'ai assuré le démarrage de l'activité d'un Startup français connu , une activité d'appel entrant de vente des contrats de l'énergie (des changements de fournisseurs ou des mises en services) .

Je gérais une équipe de 17 agents .

COMPÉTENCES

Gestion de crise

Leadership

Responsable

Microsoft office

PERMIS DE CONDUIRE

Catégorie de permis de conduire
Permis B

LANGUES

Arabe

Français

Anglais

J'assurais l'intégration de 100% de l'effectif et leurs montées en compétence .

J'assurais des ateliers spécifiques à l'activité tel que des formations de création de besoin et de rebond comercial .

Je gérais la paie , le calcul des primes et la planification des agents selon le besoin de flux en fonction des prévisions et des éléments de production (Calcul de capacitaire , productivité , absentisme , ...) .

Je préparais les comités de production , en collaboration avec le buisness-manager , et j'animais les calibrages avec le client donneur d'ordre .

Nous avons enregistré un écart positif de tous les indicateurs de production mesuré à 200% par rapport aux objectifs fixés par le client donneur d'ordre .

J'ai enchainé par le démarrage de l'activité IVR 1 , dont l'effectif est de 24 agents (nouveaux recrutés) , je gérais l'assurance de l'atteinte des objectifs sur 8 différents KPI's , qualitatifs et quantitatifs , avec une garantie de marge et de chiffre d'affaire en activant tous les leviers nécessaires .

J'ai assuré le back-up de mon supérieur hiérarchique pendant ses absences , en rassurant le capital confiance avec le client donneur d'ordre et la disponibilité à nos services Support .

en Avril 2022 , la société m'a confié l'équipe de prospection pour le meme compte client , ou j'ai entamé le développement de buisness par l'assurance de croissance du SPH , le taux de contact et le taux de contacts argumentés , ma mission était principalement la gestion de fichier et l'assurance de l'exploitation utile du fichier mis en place .

après un exercice de deux mois sur le sujet et suite aux actions nécessaires , nous avons enregistré un taux de croissance des résultats de plus de 100% , et une satisfaction personnalisée par le client donnant d'ordre .

Mezzo Call Center
déc. 2014 - nov. 2020
Tunis

MANAGER D'ÉQUIPE

Tâches réalisées:

Manager D'équipe à Mezzo, centre de relation client, avec un effectif de plus de 100 employés, pour le compte d'Orange Tunisie, le 1er opérateur

de télécommunications en Tunisie avec 3 millions d'abonnées.

Je gérais une équipe de 18 Conseillers.

J'assurais l'intégration des nouveaux collaborateurs et leurs montées en compétence.

Je partageais avec mon équipe les best practices pour travailler les indicateurs de production (DMT et Minimiser les taux de retraits post-appels).

Je travaillais en collaboration avec le service formation pour assurer une qualité de traitement conforme, afin d'éviter les situations inacceptables.

J'ai proposé une nouvelle grille de prime qui a été mise en application dans le but de garantir l'atteinte des objectifs QS (qualité de Service) et NS (niveau de Service) .

J'assurais le Back up du manager de l'activité Tisséo (transport en commun en France).

J'assurais le démarrage de l'activité ADSL OTN par la mise en place des livrables client , la montée en compétences des conseillers dédiés à l'activité et l'activation de tous les leviers nécessaires pour la stabilité et l'atteinte des objectifs .

MEZZO

oct. 2014 - déc. 2014
Tunis

CONSEILLER CLIENT

Activités : Conseiller Client à Mezzo pour le compte de l'opérateur N°1 en Tunisie

Je traitais les demandes des clients OTN (réclamation Commerciale, problème technique et toute demande d'information).