



SALWA CHEBLI

MANAGER D'EQUIPE RE, RO, RP

PROFIL PERSONNEL

Extrêmement motivée pour développer constamment mes compétences et évoluer professionnellement. Je suis confiante dans ma capacité à proposer des idées intéressantes pour évoluer dans le monde des centres de contact

COORDONNÉES

📍 04 Rue omar ben
abdelaziz RADES

✉ salwaznaguiofficiel@gmail.com
☎ 29 570 523

🌐 /salwa-chebli-znagui-
843247149

ÉDUCATION

Licence en Littérature et
civilisation anglaises FSHST

COMPÉTENCES

- Compétences exceptionnelles en responsabilité d'équipes et management de centres de contact
- Esprit d'équipe et travail autonome
- Capacité à travailler sous pression et à exécuter plusieurs tâches à la fois
- Capacité à suivre des instructions et à obtenir des résultats de qualité
- Mise en œuvre des processus
- Aptitude à la communication
- Fait preuve d'une grande motivation personnelle
- Microsoft Office
- Encadrement des équipes
- Maîtrise parfaite des langues française et anglaises
- Esprit d'équipe
- Gestion d'équipes

EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE

Etre méticuleuse, dotée d'excellentes capacités à mener plusieurs tâches de front et faisant preuve d'une grande résistance au stress, me sert pour bien gérer mon temps et mon équipe mais aussi savoir faire preuve de vaste expérience professionnelle dans le domaine des centres d'appel et spécialement la prise des RDV me permet d'achever mon arrière aisement afin d'atteindre mes objectifs. Disposant de 10 ans d'expérience dans la prise des RDV et de la vente, je suis appréciée pour mon aptitude à évaluer les besoins opérationnels et à trouver des solutions permettant de réduire les coûts, augmenter les revenus et la satisfaction de la clientèle. Ingénieuse et organisée, j'ai prouvé mes capacités à diriger et à bâtir des équipes.

RESPONSABLE D'OPERATION 05/2020- Actuel

SPEAR CONSULTING, Ezzahra, Tunis

Opération d'appels entrants

Gestion d'une équipe de réception d'appels de 20 employés, chargée de la qualité des livrables, des inscriptions concrétisées et des processus

Gestion de la relation des clients avec l'entreprise

Cadre back-office du mailing, des réclamations du service d'assistance auprès des particuliers pour intervenir dans tous types de travaux, de dépannage ou d'entretien

Définition de la politique de gestion des ressources humaines en collaboration avec le service RH

Gestion et coordination avec les divers prestataires

Constituer, gérer et mettre en place l'équipe des conseillers.

● CALL CENTER MANAGER 08/2017- 05/2020

INTERNATIONAL CALL CENTER, Tunis

Opération d'appels sortants

Gestion d'une équipe de 18 employés, supervision de l'embauche, de la formation et de l'évolution professionnelle de chaque employé.

Identification de besoin du travail et de la sécurité du centre.

Gestion de la qualité des RDV assurés par les agents.

Fourniture des fichiers et des fiches ciblées aux agents.

Assurer le dispatching des RDV par rapports aux agendas des conseillers.

Suivi de la validation des RDV des reports et des annulations.

● SUPERVISEUR ET RESPONSABLE EQUIPE 07/2015-12/2016

ZOOM CALL CENTER, Tunis.

Opération d'appels sortants

Gestion d'une équipe de 10 employés, supervision de la qualité des RDV et la formation produit et métier de chaque employé.

Soutien des téléprospecteurs dans l'amélioration des opérations et la résolution des problèmes afin de fournir une prise de RDV bien méritée.

● TELEOPERATRICE 01/2017-07/2017

SWISS CALL CONTACT, Monplaisir, Tunis.

Prise des RDV en assurane Suisse auprès des particuliers.

● TELEOPERATRICE 09/2013-12/2016

ZOOM CALL CENTER, Tunis.

Prise de RDV en assurane suisse auprès des particuliers ainsi que les professionnels.

Convaincre de la prise de RDV et vérification de l'éligibilité pour bénéficier du RDV.