



Mohamed Mehdi Ben Khalifa

A la recherche de nouvelles aventures et de nouveaux challenges

📍 Bardo ✉ mehdibenkhalifa.pro@gmail.com 📞 (+216) 99206894

Profil

Actuellement Chef de Projet chez Armatis-LC, je suis à la recherche de nouvelles opportunités et de nouveaux challenges afin de pouvoir m'épanouir professionnellement dans un bon cadre de travail et apporter une valeur ajoutée au sein de l'entreprise.

Formation

Baccalauréat littéraire juil. 2000 - août 2001
Lycée Pilote El Omrane, Tunis

Diplôme obtenu avec mention Bien

Licence en Droit Civil sept. 2001 - août 2005
Faculté de Droit UPEC, Paris
Mention Bien

Expérience professionnelle

Télévendeur août 2005 - févr. 2006
Teleperformance, Tunis
Commercialiser les options TV aux clients TV d'un câble opérateur Belge CODITEL

Téléconseiller Service Client / Support Technique mars 2006 - juil. 2007
Teleperformance, Tunis
Faire décliner au client qui appelle son identité pour afficher son dossier à l'écran
Écouter la demande du client, y répondre selon les éléments du dossier et dans le respect des procédures mise en place
Éventuellement rediriger le client vers un autre service.

Responsable d'équipe juil. 2007 - janv. 2009
Teleperformance, Tunis

Assister les agents sur le plateau et intervenir en cas de besoin.
Veiller au respect des procédures
Être le garant de l'atteinte des objectifs qualitatifs et quantitatives
Être le principal relais entre les agents et la Direction

Détails personnels

Nom
Mohamed Mehdi Ben Khalifa

Adresse e-mail
mehdibenkhalifa.pro@gmail.com

Numéro de téléphone
(+216) 99206894

Adresse

13 Rue de la République
2000 Bardo

Date de naissance
2 novembre 1983

Permis de conduire
Oui

Nationalité
Tunisienne

État civil
Marié(e)

LinkedIn
linkedin.com/in/mohamed-mehdi-ben-khalifa-47419223

Compétences

Gestion de Projet

Team Management

Préparer les plannings en fonction des prévisions et des besoins de production Animer les réunions quotidiennes, hebdomadaires et mensuelle
Former les nouveaux agents : Formation métier et/ou Formation Produit Assurer les formations continues

Pilote de Flux/ Vigie févr. 2009 – déc. 2009

Teleperformance, Tunis

Piloter les activités de son entité en garantissant la performance et la qualité de service

Effectuer le reporting pour relatif aux indicateurs de production
Exécuter les actions et suivre les applications et les flux applicatifs conformément aux procédures (gestion des pauses en fonction du flux d'appel/ s'assurer du respect du planning et des pauses déjeuner,...)

Résolution ou escalade d'incidents selon les procédures fournies

Responsable d'équipe janv. 2010 – juin 2010

Laser Contact, tunis

Gestion d'une équipe de 16 téléconseillers (Productivité, qualité,...)

S'assurer de l'atteinte des objectifs contractuels

Garantir une qualité de prestation optimale en total respect des procédures et des normes.

Team Leader juil. 2010 – oct. 2010

GN Research, Tunis

En charge d'une équipe de 16 télé-enquêteurs.

Conduire des sondages pour des multinationales du Tabac

Assurer le suivi managérial (Production, KPI,...)

Garantir le respect de la qualité de prestation (évaluations, écoutes, débriefes,...)

Team Manager oct. 2010 – déc. 2011

Mezzo, Tunis

Agents : 16 à 20

Media : Entrant

Activité : Ventes d'articles 3 Suisses (Magazine)

Manager au quotidien une équipe de télévendeurs (coaching, pointage, planning,...)

Garantir l'atteinte des objectifs (KPI)

Suivre la qualité de prestation à délivrer (Ecoutes, évaluations, débriefe, réunion, briefe, formation continue,...)

Team Manager déc. 2011 – déc. 2012

Stream (Concentrix), Tunis

Nombre d'agents : 16 agents

Animer les réunions avec le client DO pour présenter les résultats (Hebdomadaire et Mensuelle)

Piloter les KPIs de production : DMT, ACW, Callback rate, ...

Créer des Quiz Hebdomadaires pour s'assurer du bon niveau de connaissance et l'assimilation des nouvelles procédures.

Animer les réunions d'équipe : Échange sur les résultats et sur les perspectives. Assurer la partie Reporting

Communication

Gestion de Stress

Langues

Français

Anglais

Italien

Centres d'intérêt

■ Technologies

■ Formation Management

■ Musique

■ PNL

févr. 2014 - août 2018

Nombre d'agents : 35 agents Accompagner les agents au quotidien

Effectuer un suivi qualitatif : évaluer les appels et contrôler les

Réaliser les débriefes quotidiennement

entre les agents et le service IT

direction et au client DO

Répondre aux demandes et aux interrogations du client DO

Développer le staff plan et négocier l'évolution des effectifs

août 2018 - juil. 2020

Business & Service Solutions, Tunis, Kram

sept. 2021 – présent

Armetis, Tunis, Charguia 2