



BAYA CHIH

☎ 96962428

✉ chihi.baya1988@gmail.com

📍 Mourouj Ben Arous

EDUCATION

**Technicien supérieur en
infrastructure et réseaux
d'accès**

2010-2013

**Faculté des sciences
de Bizerte.**

2008-2009

**baccalauréat science
Naturelle**

2007-2008

LANGUAGE

Arabe

Anglais

Français

À PROPOS DE MOI

Personne motivée, organisée et passionnée par la lecture des nouveautés, dotée d'un esprit d'équipe prononcé. Capable de travailler efficacement sous pression tout en maintenant une attitude positive et collaborative

EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE

○ avril2023- Présent

Centre d'appel YESMEDFLOW

téléconseillère centre d'appel

Répondre aux appels entrants des clients intéressés par les produits de bien-être.

Fournir des informations détaillées sur les produits, leurs avantages et leurs caractéristiques.

Répondre aux questions des clients et les conseiller sur les produits les mieux adaptés à leurs besoins.

Effectuer des appels sortants pour promouvoir de nouveaux produits ou offres spéciales.

Gérer les commandes des clients, traiter les transactions et saisir les informations dans le système informatique.

Atteindre et dépasser les objectifs de vente fixés par l'entreprise.

Collaborer avec l'équipe pour partager les meilleures pratiques et contribuer à l'amélioration continue des processus.

○ Avril 2022-Mars2023

TDISCOUNT

Chargée Clientèle SAV

Gestion du stock et du SAV via Microsoft Dynamics NAV, incluant l'ensemble des processus de gestion (Avoir, Vente, Facturation, Retour).

Responsable des réclamations clients pour les ventes en showroom et en ligne dans divers secteurs tels que l'IT, l'électroménager, l'animalerie et la téléphonie.

Planification quotidienne des interventions des techniciens sur tout le territoire tunisien. Résolution des problèmes techniques signalés par les clients et traitement des réclamations des revendeurs et des grandes surfaces (Géant, Carrefour, Darty, MG).

Garant de l'accueil clientèle et du respect des délais de réparation.

Participation active à la stratégie de fidélisation et aux opérations marketing du service après-vente. Assurer le suivi des réparations avec les fournisseurs partenaires tels qu'El Athir, Xiaomi, LG, Whirlpool."



BAYA CHIH

COMPÉTENCE

- .Compétences informatiques
- .Sens du service client
- .Résolution de problèmes
- .Compétences en communication
- .Patience et empathie
- .Organisation
- .Esprit d'équipe
- .Adaptabilité
- .Capacité à apprendre

EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE

● Aout 2020-Janvier 2022
XIAOMI TUNISIE

Gestionnaire SAV Xiaomi

Utilisation de l'ERP Sage 100c pour gérer les processus liés au service après-vente. Assistance aux techniciens pour comprendre et appliquer les bulletins techniques. Révision et organisation des rapports techniques des réparateurs. Téléchargement quotidien des rapports sur la plateforme du fournisseur. Gestion des pièces consommées et envoi au fournisseur en cas de besoin. Prévion du stock des pièces pour éviter les ruptures. Transmission des statistiques des ateliers à l'administration. Identification des failles dans le flux SAV et proposition de solutions en collaboration avec l'administration. Demande et compilation des statistiques sur les articles reçus, réparés et facturés. Préparation et envoi quotidien du rapport SAV à l'administration. Remplacement de la réception en cas de besoin.

● Oct 2019-Juillet 2020
OPPO TUNISIE

Team Leader SAV T

Gérer les réclamations des clients finaux, des revendeurs et de notre responsable d'équipe.
Effectuer des réparations sur des smartphones, tant au niveau matériel que logiciel.
Assurer la gestion du stock des pièces de rechange.

● Sept 2015- Juin 2019
HUAWEI TUNISIE

Chargée Clientèle et Technicienne SAV

Gérer les réclamations des clients finaux et des revendeurs.
Assurer la maintenance des smartphones et des tablettes.
Expliquer les nouvelles fonctionnalités de la marque aux clients.
Simplifier l'utilisation des smartphones, en particulier pour les débutants.
Réaliser le développement logiciel.
Organiser les journées de promotion de la marque Huawei, comprenant des promotions sur les réparations hors garantie, des logiciels gratuits, des films de protection et des cadeaux.
Envoyer un retour d'information quotidien au siège chinois de la société.