

*Pour plus de confidentialité ce CV est anonyme ! - Pour avoir accès aux coordonnées de ce candidat vous devez être une entreprise identifiée.*

## superviseur centre d'appels

jeune femme passionnée du métier des centres d'appels et présentant un réel intérêt pour la supervision d'activités et d'agents.

femme dynamique, rigoureuse, ambitieuse, sociable et aimant les challenges.

### Expérience professionnelle

---

Depuis  
Août 2008

#### **superviseur**

**Mission :** Coaching des nouvelles recrues

Assistance des agents

Pilotage de l'activité

Reporting

Suivi qualitatifs des agents

Formation continue sur les nouveaux process

Debrief pour une montée en compétences des agents

**Moyens :** Relation de proximité auprès des agents

Process

Coaching

Fiches de debrief

**Bilan :** positif

Mai 2008  
Juin 2008

#### **team leader**

**Mission :** Formation d'agents sur les différents produits.

Supervision de plusieurs activités( vente de cuisine de luxe, matériel de télésurveillances)

gestion d'une équipe de 3 superviseurs et 40 agents

Confirmation des ventes

Débriefing des agents et superviseurs

analyse des reportings

diagnostic des points faibles et propositions de solutions

recrutement de la force de vente et formation

**Moyens :** équipe de 40 agents

3 superviseurs

fiche de suivi de l'activité

animation sur le plateau

**Bilan :** 80000 eur de chiffres d'affaires par activité

Avril 2008  
Mai 2008

### **superviseur televente**

boxtel maroc

**Mission** : lancement des produits neuf cegetel(ventes de telephonie et adsl) et sfr(ventes de mobiles)

formation des agents sur les produits

supervision de l'activite

ecoutes des agents

reprises d'appels

confirmations des ventes

debriefing des agents

reporting

suivi qualitatif

**Moyens** : relation de proximite aupres des agents

process

coaching

fiches de debrief

**Bilan** : bilan positif

Septembre 2006  
Avril 2008

### **mentor**

sitel deltacall

**Mission** : assistance technique sur les produits neuf cegetel(telephonie wifi adsl) et orange bussiness(mobiles)

coaching des nouvelles recrues

assistance des agents

pilotage de l'activite

reporting

suivi qualitatifs des agents

formation continue sur les nouveaux process

debrief pour une montee en competences des agents

**Moyens** : formation sur les produits neuf cegetel et orange

fiches d'audits et de debrief

**Bilan** : qualifiee par le client Orange comme agent referend

plusieurs fois meilleur agent en terme de qualite et de suivi de procedure

Mai 2005  
Septembre 2006

### **teleoperatrice**

B2S Maroc

**Mission** : service client neuf cegetel.

facturation

recouvrement

ventes de nouvelles offres

reclamations

**Moyens** : process

formation sur le produit neuf cegetel(telephonie et adsl) durant un mois

formation continu

coaching

**Bilan** : satisfaisant

## **Diplômes et formations**

---

Septembre 2001  
Juin 2006

### **faculte des sciences ain chock casablanca**

license en physique

**Spécialisation** : mecanique

Septembre 2000  
Juin 2001

**lycee chawki casablanca**

Baccalaureat en sciences experimentales mention assez bien

**Spécialisation** : biologie, physique, mathématiques

## Compétences en informatique

---

### Logiciels

hermes pro  
aramis  
dise poseidon  
e-force  
microsoft word; excel; powerpoint  
internet

### Informations complémentaires

logiciels centres d'appels

## Maîtrise linguistique

---

### Arabe

**Niveau oral** : Maternelle, **Niveau écrit** : Maternelle

### Français

**Niveau oral** : Maternelle, **Niveau écrit** : Maternelle