

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

Chef de plateau Call-Web Center / Chef de produit communautés

Une nouvelle forte expérience en métiers de :

- Call Web Center .
- Multimédia / Télécommunication .

Expérience professionnelle

Depuis
Juillet 2007

Chef de produit communautés

Mission : - La gestion de la relation client : entre les équipes Wana et les équipes projet chez le client.

- La compréhension des besoins & contraintes client (marketing/techniques) et leur traduction auprès des équipes marketing, technique et commerciales de Wana.
- La coordination des compétences internes pour assurer la livraison des propositions/prestations (définition des besoins, réponse à cahier des charges, propositions et implémentation des solutions).
- Le respect des objectifs, du planning et du budget.
- L'analyse et le reporting des résultats en interne et auprès des clients.
- L'identification de nouvelles opportunités commerciales .
- - Le suivi et l'optimisation des résultats .

Janvier 2004
Juin 2007

Responsable de service modération Chat SMS

Mission : - Recrutement des collaborateurs.

- Gestion des congés / planning.
- Gestion du personnel (contrats : reconduction ou fins, candidatures internes, CP,...).
- Formations, encadrement et animation d'équipes.
- Evaluation, suivi et gestion de la performance des collaborateurs (entretiens mensuels et annuels, gestion des primes).
- Réduction du turnover par la motivation.
- Optimisation de la qualité de service.
- Amélioration de la durée moyenne de traitement des SMS.
- Conseil et fidélisation client.
- Veille concurrentielle et contribution à la rédaction de contre argumentaires.
- Optimisation de l'indice de productivité.
- Gestion du climat social.

Diplômes et formations

Janvier 2001
Juin 2003

La Voie INSET de Tétouan : Institut Privé d'Enseignement Technique

Technicien spécialisé en informatique et gestion

Septembre 1998
Juin 2001

El Farabie

Baccalauréat

Spécialisation : Lettre moderne