Gestionnaire et Conseillère clientèle

Ameni Ben Amor

28 ans

10 rue 6824 omrane supérieur Tunis, El Omrane Superieur
2062 Tunis Tunisie

+216 54895982

bameni44@yahoo.com

amenibenamor30@gmail.com

Étude: **Bac + 3**

Expérience: **4 années, 8 mois**

Situation professionnelle: **Disponible**

Disponibilité: **Immédiate**

Permis de conduire: **non**

ID Keejob: **238815**

Points forts/Résumé

Le sens de l'écoute
La diplomatie
La patience
L'aptitude naturelle au dialogue
Le sens de l'organisation
L'esprit d'équipe
Bon relationnel, sens de la présentation, de la courtoisie et de l’accueilLa gestion du stress.

Expériences professionnelles

Agent expérimentée (mentor)service paypal CDI

Septembre 2022 - Aujourd'hui (1 année)

Transcom (Centre Urbain Nord) | call center / télévente | Tunis, Tunisie

Gestion d'une équipe de 13 personnes
• Réponses par téléphone chat et email aux demandes des clients en leur donnant des informations sur les Transactions et sur la protection PayPal.
• Contribuer à l'amélioration des process et à la qualité de service.
Suivi des contacts prises par les agents soit par chats , appels ou emails
Prise de rendez-vous avec les clients pour résoudre les problémes
Traitement des réclamations et validation de satisfaction .
Conseiller les membres de l’équipe pour les aider à améliorer leurs compétences

Motiver les membres de l’équipe à accomplir leurs objectifs

Développer les points forts de chaque membre de l’équipe et identifier des axes d’amélioration

Représenter l’équipe et faire part de ses besoins.

Responsable commerciale d'une agence de voyage CDD

Juin 2022 - **Septembre 2022** (4 mois)

Ami voyage | tourisme / hôtellerie / restauration / loisirs | Tunis, Tunisie

assurer la gestion commerciale et administrative
organisation des événements tels que (les excursions , les séminaires ,les randonnées ...) .
réservation des chambres d'hôtels sur les plateforme
gérer les réservations et la vente de billets d'avions et des bateaux .
organisation des voyages à l'étranger .
paiement des factures et encaissements des chèques.
guide lors des colonies des vacances

Conseillère client (service achat) CDI

Novembre 2021 - **Mai 2022** (7 mois)

Tun Up (easyflyer) | autres | Tunis, Tunisie

gérer les commandes passées par les clients
Passation des commandes
vérification des détails et confirmation de la commande.(des banderoles ,cartes visites ,des flyers etc...).
passation des commandes au fabrication

Conseillère client service PayPal CDI

Juillet 2019 - **Octobre 2021** (2 années, 4 mois)

Transcom world wide | call center / télévente | Tunis, Tunisie

Gérer l'interlocution client d'une banque en ligne PayPal
Répondre aux demandes du client
vérification des transaction et l'ajout des comptes bancaires
Contribuer à l'amélioration des process et à la qualité de service.
Promouvoir l'offre de services en matière de protection des achats
Restriction des comptes

Gestion de personnel Stage/PFE

Février 2018 - **Avril 2018** (2 mois, 4 semaines)

COMPAGNIE TUNISIENNE DE NAVIGATION | autres | Tunis, Tunisie

• Tache effectué dans la CTN : La gestion des mouvements des personnels :
Traduire l'ensemble des mouvements de l'employé dans l'entreprise dés son entrée jusqu'à son départ.
La gestion des carrières de personnels :
U Avancement statutaire des personnels

Service social

Agent de réservation et billettrie Saisonnier

Juillet 2017 - **Septembre 2017** (3 mois)

Compagnie tunisienne de navigation | transport / logistique | Tunis, Tunisie

Gérer les réservations des billets de bateau par email , téléphone et dans l'agence

Diplômes et formations

Anglais de communication Formation

En cours

Janvier/2023 - Mars/2023

Horizon PEMCET | Tunisie

licence appliqué en Gestion (administration des affaires et gestion hôtelière et touristique) Universitaire

Obtenu | Mention 16/20

Septembre/2017 - Mai/2018

ISG SOUSSE | Tunisie

spécialité Administration des affaires (gestion hôtelière et touristique)

Compétences

informatique

Word PowerPoint excel access

Langues

Français Avancé

Anglais Avancé

Arabe Avancé

Centres d'intérêt

musique _peinture _ voyages