

***Technicien supérieur en informatique***

***Service après vente (S A V)***

***Fehem Ayadi***

**13/02/1988 à Tunis**

**CIN : 04803999**

**Adresse : 32 rue Ibn Hazem Sidi Hassine Tunis 1095**

**TEL : 98319937**

**Permis de conduite «  B » 2015**

**Email :** [**ayadifehem@gmail.com**](mailto:slim.mcheiri@hexabyte.tn)

**Etat Civil : Mariée**

**profil**

**Extrêmement motivé pour développer constamment mes compétences et évoluer professionnellement. Je suis confiant dans ma capacité à proposer des idées intéressantes**

**formations et diplomes**

* **Baccalauréat Économie et Gestion 2011-2012**
* **Technicien supérieur en Informatique de Gestion (ATBIG) 2009-2010**
* **Technicien supérieur Maintenance Informatique 2012-2013**
* **Technicien Maintenance GSM nov2015-fév2016**
* **Attestation en gestion et mangement des institutions mai 2016-juin 2016**

**Compétences et aptitudes**

* **Maitriser le logiciel Extranet : workflow**
* **Logiciel informatique : Excel, Word, Power point, Outlook**
* **Langue : Français et Arabe (avancée); Anglais (débutant)**
* **Expertise dans le domaine de la comptabilité et la gestion de personnel**
* **notions de base sur les configurations usuelles, systèmes et outils bureautiques**
* **Notions de base sur les réseaux informatiques et sur téléphonie sur IP**
* **Capable de travailler dans un environnement en évolution rapide**
* **Bon communicant**
* **Une bonne capacité d’écoute**
* **Capable de garder le sang-froid face à des situations stressantes ou des clients mécontents**
* **Rigoureux, réactifs, courtois et sociable**
* **Très forte résistance nerveuse**
* **Aimable, poli, patient et dynamique**
* **Capacité de réaliser plusieurs mandats et gérer le stress**
* **Aptitudes pour le service à la clientèle et la vente**
* **Aptitudes pour le travail d’équipe**
* **Ponctuel et sérieux**

**expériences professionnelles**

* **Agent commercial fournisseur, Stock de marchandise dans société des produits de nettoyage 2012-2013**
* **Vente les produits de nettoyage**
* **vérification des documents comptable fournisseur**
* **imputation des factures fournisseur dans les comptes de charge**
* **Etablissement des factures**
* **Agent bureautique dans une auto école 2013-2014**
* **Enseigner le droit de la route**
* **Technico commercial au sein d’une société privée 2014-2015**
* **faire les taches commerciales et techniques dans la société**
* **Technicien en maintenance informatique 2015-2016**
* **réparation les problèmes dans les cartes électronique**
* **Technicien supérieur en service après ventes (S.A.V) , intervention et responsable labo technique 2016 à ce jour**

(HEXABYTE société de service Internet, Menzah 4 Tunis)

* **Réparation les modems**
* **Réparation les tablettes (hard were ; soft were)**
* **Réparation les net box (hard; soft)**
* **préparer le pointage des collègues dans la société**
* **Gérer les réclamations du client**
* **Écouter la demande des clients**
* **Fournir les informations demandées aux clients**
* **Apporter une réponse claire et rapide aux clients**
* **Établir la nature, la cause, l’endroit de la panne**
* **Utiliser des systèmes informatisés pour procéder à des essais de services sur les lignes et l’équipement des abonnées**
* **Donner une nouvelle orientation pour le client afin de lui proposer la meilleure solution face à son problème**
* **Vérification de l'état de la ligne chez Tunisie Télécom**
* **Transfert de ligne**
* **Modification de débit**
* **Traitement ; configurer et tester les modems ADSL, VDSL , GPON des clients**
* **Prendre en charge tous les pannes techniques dans toutes les agences (matériel, logiciel, câblage, réseaux et les imprimantes**

**langues**

* **Arabe langue maternelle**
* **Français (moyen)**
* **Anglais (moyen)**

**intérêts**

* **Sports**
* **Photographie**
* **Cinéma**
* **Musique**