



Ermez ZAYENI

COORDONNÉES

 58393722 | 20209852

 zayaniermez8@gmail.com

 59rue de science cite zouhour4

LANGUES

Français : Niveau B2
(Intermédiaire avancé)

Anglais : Niveau B1
(Intermédiaire)

Arabe : Langue maternelle

COMPÉTENCES TECHNIQUES :

- Maîtrise des outils de modération de contenu et des plateformes de gestion de la relation client.
- Excellente maîtrise des outils bureautiques (Word, Excel, PowerPoint).
- Analyse de qualité et gestion des performances.



PROFIL PROFESSIONNEL

Professionnelle dynamique et polyvalente, dotée de 3 ans d'expérience, dont 4 mois en tant que Modératrice de contenu et 2 ans et demi en tant que Quality Analyste (Advisor 2) chez Concentrix. Excellentes compétences en communication, gestion de la relation client et gestion de la qualité. Capacité à travailler sous pression et à gérer des situations stressantes tout en maintenant un haut niveau de professionnalisme et de satisfaction client.



FORMATIONS

Baccalauréat en économie et gestion En 2010

Technicien supérieur en commerce En 2015



STAGES

Poste tunisienne 2014 - 2015 (3 mois en 2014 et 3 mois en 2015)

- Contrôle des chèques et mandats.
- Télécompensation et comptabilité des opérations financières.
- Gestion des tâches administratives telles que le contrôle des colis, des assurances et des lettres de charge.

COMPÉTENCES RELATIONNELLES :

- Communication orale et écrite efficace. -Sens du service client et capacité à résoudre des problèmes de manière proactive.
- Adaptabilité, gestion du stress et travail en équipe.

CENTRES D'INTÉRÊT

Développement personnel :
Lecture, formations en ligne.

Technologies et gestion de projet : Intérêt pour les innovations technologiques et la gestion des processus de service client.

Sports : Pratique régulière de la course à pied pour maintenir un bon équilibre de vie.



EXPÉRIENCES PROFESSIONNELLES

Concentrix - Modératrice de contenu

Mai 2022 - Août 2022

- Gestion et surveillance du contenu en ligne, en conformité avec les politiques de l'entreprise.
- Résolution de problèmes des utilisateurs liés aux publications, en veillant à maintenir la qualité des interactions.
- Collaboration avec les équipes internes pour optimiser les processus de modération et assurer une expérience utilisateur de qualité.

Septembre 2022 - Avril 2025

Concentrix - Quality Analyste(Advisor 2)

- Évaluation et analyse des interactions clients pour garantir le respect des standards de qualité et des procédures.
- Fourniture de feedback constructif aux conseillers pour améliorer la qualité du service client.
- Rédaction de rapports détaillés sur les performances des équipes et des recommandations pour améliorer les pratiques. -Traitement des réclamations clients et mise en place de solutions personnalisées, contribuant à la fidélisation des clients.