

Sophie **TELECONSEIL**

**Contact**

**Formation**

**Langues**

* Français : langue maternelle
* Anglais : B2

**Téléconseillère Expérimentée avec 14 ans d'expérience en service client**

**A propos de moi**

Téléconseillère professionnelle avec 14 ans d'expérience dans le secteur de la relation client. Expertise dans la gestion des appels entrants et sortants, le traitement des réclamations et la fourniture d'une assistance de qualité. Forte capacité à gérer plusieurs tâches simultanément tout en maintenant une communication claire et courtoise. Reconnue pour l'excellente satisfaction client et la résolution efficace des problèmes.

+336 01 02 03 04

votre.nom.prenom@gnail.com

Marseille, France

linkedin.com/votre-profil

**Expériences Professionnelles**

**Téléconseiller - Centre d'Appels ABC, Paris (2009 - 2015)**

* Prise en charge de plus de 30 appels par jour, fournissant un service client de qualité et résolvant efficacement les problèmes.
* Fourniture d'informations précises sur les produits et services de l'entreprise aux clients.
* Utilisation d'un logiciel de gestion des relations avec la clientèle (CRM) pour enregistrer les interactions avec les clients et suivre les problèmes jusqu'à leur résolution.
* Réalisé un taux de satisfaction client de 95% grâce à un excellent service à la clientèle.
* Formation de nouveaux téléconseillers sur les procédures d'appel, les politiques de l'entreprise et les techniques de service à la clientèle.

**Téléconseiller - Société de Télécommunications XYZ, Lyon (2016 - 2022)**

* Assistance à plus de 50 clients par jour avec des questions et des problèmes liés à leurs services de télécommunications.
* Utilisation des compétences en résolution de problèmes pour identifier rapidement les problèmes techniques et fournir des solutions.
* Résolution efficace des plaintes des clients, améliorant la satisfaction des clients et la fidélité à la marque.
* Travaillé en équipe pour atteindre et dépasser les objectifs de performance du service à la clientèle.
* Promotion au poste de "Téléconseiller Senior" en 2018 en raison de l'excellente performance et de l'engagement envers le service à la clientèle.
* 2007 : BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client, Lycée Robert Schuman, Dugny

**Hobbies**

* Lecture : romans policiers et littérature contemporaine pour se détendre
* Yoga : pour le bien-être mental et physique
* Bénévolat : aider dans les associations locales pour donner en retour à la communauté

**Qualités**

* Excellentes compétences en communication
* Patience et empathie
* Attitude positive et professionnelle
* Fortes compétences en résolution de problèmes
* Capable de travailler efficacement dans un environnement à rythme rapide

**Compétences**

* Excellentes compétences en service à la clientèle
* Maîtrise des systèmes de gestion d'appels et de suivi des cas d'assistance
* Connaissance approfondie des produits et services offerts
* Gestion efficace du temps et des priorités
* Résolution de problèmes et capacité à prendre des décisions rapidement