

Karim Haddad

Conseiller clientèle

karim@example.com | Lyon

PROFIL

Conseiller clientèle avec 5 ans en centre de relation client. 70 contacts par jour par téléphone et chat, 92 % de résolution au premier appel.

COMPÉTENCES

Relation client multicanal

Résolution au premier contact

Gestion des réclamations

Salesforce

Vente additionnelle

Écoute active

Rédaction de mails

Indicateurs DMT et NPS

EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE

Conseiller clientèle

2021 — Aujourd'hui

SFR

- Traité 70 contacts par jour entre téléphone et chat.
- Atteint 92 % de résolution au premier contact, contre 81 % pour l'équipe.
- Converti 14 % des appels entrants en ventes d'options.
- Réduit les réclamations écrites de 25 % avec des réponses types revues.
- Parrainé 6 nouveaux conseillers pendant leur intégration.

Téléconseiller

2019 — 2021

Teleperformance

- Réclamations écrites -25 %

FORMATION

Bac pro Métiers de l'accueil 2019