

Sameh Ben Khaled  
00216 23 568 562  
benkhaledsameh34@gmail.com  
3 Rue Abdalah Jebnieni, Tunis 2042 Tunisie

---

## **EXPERIENCE PROFESSIONNELLE**

---

**Directrice des Operations** 2023-Aujourd'hui  
ICC consulting

- Organiser et planifier les tâches des membres de l'équipe et faire le suivie
- Traiter les appels nécessitant une expertise avec le donneur d'ordre en France.
- Gérer les commerciaux terrains et leur planning a distance
- Gérer l'équipe de back office et production et avoir des rapports journaliers par rapport leur travail

**Manager au Service validation** 2020-2023  
JWS DEVELOPMENT CONSULTING

- Insertion de fiches
- Réception des appels
- Tracking terrain des agents (qualification de fiche, traitement des objections, application de consigne)

**Chef d'équipe pour la confirmation de rendez-vous téléphonique** 2017-2020  
JWS DEVELOPMENT CONSULTING

- Veiller a la qualité et la productivité sur les différentes lignes de production
- Organiser et planifier l'activité de l'équipes
- Faire grandir les collaborateurs et développer les talents
- Collaborer avec le réseau de partenaires internes et externes

**Téléconseillère** 2016-2017  
Centre d'appel Europatech

- Réaliser des enquêtes au téléphone
- faire de la prospection et la prise de rendez-vous
- Proposer de nouveaux services ou offres aux clients pour les fidéliser

**Formatrice de produit** 2014-2016  
Centre d'appel Perfectline

- Organiser des séminaires de type salle de cours concernant les caractéristiques des produits et les techniques de prise de rendez vous

- Identifier les lacunes de compétences individuelles et de l'équipe
- Développer des supports pédagogiques numériques et papier
- Programmer des sessions de formation régulières

### **Téléopératrice**

**2013**

**Centre d'appel** SAFSAF call center

- La Prise de rendez-vous pour panneaux photovoltaïque sur le marché français
- La Prise de rendez-vous de pompe à chaleur
- Sondage (bilan énergétique)
- Prise de rendez vous B TO B

### **EDUCATION**

---

<b>Brevet de technicien supérieur en comptabilité et finance</b>	<b>2019</b>
Ecole de travailleur IPST TUNIS	
<b>Formation en télémarketing</b>	<b>2013</b>
Centre de formation privé Tunis	
<b>Etudes en facultés</b>	
Faculté de 9 Avril en biologie Tunis	<b>2012</b>
<b>Baccalauréat en science expérimentales</b>	<b>2011</b>

### **LANGUES**

---

Français, Arabe

### **Références**

---

sur demande