



***** **

*** ** ***** ***** * ***** **

Montpellier (34000)

.**@*****.***

FORMATEUR, Sénior

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

déc. 2019 /

FORMATEUR LOGICIEL / HOTLINER

DEFI INFORMATIQUE

Animation de formations sur un logiciel de gestion de la petite enfance / enfance. Analyse des besoins, transcription fonctionnelle, paramétrage. Création de supports de formation. Hotline.

sept. 2018 / juin 2019

PROFESSEUR D'ARABE

TESSI DOCUMENTS SERVICES

Enseignement de la langue arabe : - Expression orale - Expression écrite - Compréhension orale - Compréhension écrite

juin 2016 /

RÉFÉRENT MÉTIER / TÉLÉCONSEILLER

TESSI DOCUMENTS SERVICES

Assistance et accompagnement téléphonique des demandeurs d'emploi dans le cadre de l'inscription sur le site internet. Formation des demandeurs d'emploi à l'utilisation des logiciels utiles. Formation des nouveaux collaborateurs au CRM pôle emploi.

déc. 2014 / mai 2015

BARMAN

REDHEARTH HOTEL (AUSTRALIE)

Service au bar et en salle matin, midi et soir Formation des nouveaux arrivants Coordination équipe en salle et cuisine Relation client

janv. 2014 / nov. 2014

FORMATEUR LOGICIEL / HOTLINER

TILKEE

Formation, sur site et par téléphone, des nouveaux utilisateurs à l'utilisation du logiciel commercialisé. Élaboration et mise à jour des supports de formation. Coordination équipe commerciale / équipe technique. Animation de salons

sept. 2010 / août 2012

RESPONSABLE D'AGENCE

LCL-LE CRÉDIT LYONNAIS

Direction de l'agence, procédures ouverture/fermeture, sécurité. Management de l'équipe et pilotage de l'activité commerciale. Conseil en investissement, crédit, assurance et services. Gestion et développement d'un portefeuille de clients particuliers.

août 2008 / août 2010

ASSISTANT MANAGER

BOUYGUES TELECOM

Gestion de boutique, procédures ouverture/fermeture. Management et formation de l'équipe commerciale. Animation de réunions et formations avec suivi et débriefing. Mise en place de challenges commerciaux. Vente, Relation client et fidélisation

févr. 2008 / août 2008	CHARGÉ DE RELATION CLIENT TELEPERFORMANCE <i>Prise d'appels au service client EDF. Traitement des listes de gestion EDF. Relation client et Fidélisation</i>
avr. 2007 / janv. 2008	COMMERCIAL PARISEVENTICKET <i>Participation au cahier des charges du site internet Promotion, accords et partenariats, Prospection par téléphone Fidélisation Suivi de Commande</i>
mai 2005 / sept. 2006	CHEF D'ÉQUIPE MCDONALD'S <i>Formations, suivi, débriefings. Gestion de la production, coordination des postes, répartition des tâches, cohésion d'équipe, entre autres actions managériales</i>

DIPLOMES ET FORMATIONS

/ juin 2019	LICENCE LANGUE LITTÉRATURE CIVILISATION; ETRANGÈRE ET RÉGIONALE ARABE - Bac+3, Bac+4 (Licence, Maitrise ou équivalents) - arabe - BAC+4
/ juin 2018	DIPLÔME D'ETUDES UNIVERSITAIRES GÉNÉRALES - Bac+2 (BTS, DUT ou équivalents) - arabe - BAC+2
/ juin 2014	MASTER 2 DÉVELOPPER / ENTREPRENDRE - Bac+5 et plus (Master ou équivalents) - commerce Management et gestion d'entreprises. Programme entrepreneurial - BAC+5
/ juin 2011	LICENCE BANQUE / ASSURANCE - Bac+3, Bac+4 (Licence, Maitrise ou équivalents) - banque assurance - BAC+4
/ juin 2010	BTS MANAGEMENT DES UNITÉS COMMERCIALES - Bac+2 (BTS, DUT ou équivalents) - commerce - BAC+2
/ juin 2004	BACCALAURÉAT SCIENTIFIQUE OPTION SCIENCES ET VIE DE LA TERRE - Bac (général, technique ou professionnel) ou équivalent - sciences naturelles - BAC

COMPETENCES LINGUISTIQUES

Anglais	Elémentaire
Français	Courant
Arabe	Elémentaire

CENTRES D'INTERETS

Plongée, Réalisation de vidéos