

Kais Driss

Responsable Service Clientèle

E-mail: kais.driss@gmail.com

Phone: +(216)98797901

QUALIFICATIONS

Expérience considérable et compétences exceptionnelles en service à la clientèle avec vingt ans d'expérience, dont six en gestion de service.

Avoir l'habitude de travailler dans des environnements en évolution rapide et avoir la capacité de réfléchir rapidement et de bien gérer les clients difficiles.

- Excellentes qualités relationnelles ; excellentes compétences d'analyse et de résolution de problèmes mises à profit pour améliorer de manière proactive les processus de service à la clientèle et obtenir des résultats exceptionnels en matière d'approbation des clients.
-

EXPERIENCE

FTC, TRAINING CENTER, Tunis

Directeur Du Centre De Formation (2021 – present)

- Organiser et diriger l'activité de l'organisme
- Encadrer l'équipe et sélectionner les formateurs et les formations demandées.
- Piloter le projet pédagogique des formations.
- Assurer la saturation des formations selon le besoin de marché
- Identifier, recruter, former et animer un réseau de formateurs.

Mobitec, Mobile Technology., *Tunis, Tunisia*

Responsable service client (2014 – 2020)

- Intégrer, former et faire réussir les équipes Service Clients en développant l'excellence relationnelle de l'équipe et la prise en charge des clients.
- Négocier et valider en différentes étapes tous les SLA avec les partenaires tels que : Lenovo, Samsung, Alcatel..
- Elaborer et suivre les indicateurs de performance quantitative et qualitative.
- Analyser les indicateurs et mettre en place des actions correctives si nécessaire
- Résolution de conflit, Compréhension des besoins des clients et garantie de livraison dans les délais..

- Prendre en charge les problèmes des clients et suivre les problèmes jusqu'à leur résolution.
- Élaborer des procédures, des politiques et des normes de service
- Mise en place de système de sauvegarde des réclamations clients et les solutions adéquates
- Assurer en permanence la fluidité, la fiabilité et la qualité du passage de terminal de labo jusqu'à réception et la bonne tenue de l'ensemble des espaces d'accueil et d'attente client.

Medcom, Tunis, Tunisia (2005-2014)

Chef De Service Technique

- Communiquer régulièrement avec les clients concernant les problèmes techniques (support web, Face to face or Happy call),
- Développer et exécuter des stratégies techniques alignées sur des directives de fabrication strictes
- Suivi de rapport de stock pour s'assurer qu'elle dispose de pièces de rechange en nombre suffisant pour assurer les réparations dans les plus brefs délais et maintenir ainsi la satisfaction client. (Quick order, Initial order, ordinary order)
- Analyse des pannes pour identifier les méthodes de dépannage nécessaires pour une réparation rapide et efficace.
- Mise à jour et maintien de la base de données actuelle du support client

Affrivation, Tunis, Tunisia (2002 – 2004)

Responsable Technique

- Mise en place et ouverture du premier centre de service agréé Sonyericsson en Tunisie
- Assurer le rapport quotidien entre la société mère et le service
- Maintenir le processus de garantie, résoudre les problèmes techniques et former le personnel technique à suivre la Procédure de dépannage

Freecom, Tunis Tunisia (1999-2003).

Technicien chef d'équipe

- Réparer smartphone (Hardware and software), Installer main libre pour la voiture.
 - Organiser des journées de réparation gratuites afin de fidéliser nos clients
-

EDUCATION &FORMATION

Langue : English , French , Arabic

Le brevet de technicien supérieur en télécommunication option informatique

2001 Formation à l'Académie Ericsson de lund, Suède (Certificate standard level) .

2006 Formation Certificate pour technicien senior (Samsung) in Dubai with word best service

2008 2009 2010 2013 Formation reparation au GCS Dubai

Fevrier 2014 : Premiere session workshop project Samsung crews in dubai (Nous sommes récompensés par la première place)

Apr 2014; Deuxieme session workshop pour Samsung crew (Nous somme recompenses par la premiere place dans la zone MENA)