

Mériem AYACHI

Maîtrise en Management

Diplômes Universitaires :

2003 Diplôme de Maîtrise en sciences de gestion-spécialité Management./ESSEC tunis avec la mention « **très Bien** »

2007 1 ère année Master Assurances / Ecole Supérieur de Commerce la Mannouba, Tunisie

Formations :

2020 Formation «communiquer avec assertivité ».

2020 Formation en leadership et communication.

Stages :

Stage : Banque de Tunisie (BT) Siège Social-Tunis Juillet 2003

Stage : Banque Internationale de Tunisie (BIAT) Siège Social-Tunis Juillet 2002

Stage : Banque Nationale Agricole (BNA) Siège Social-Tunis Juillet 2001

Stage : Société Tunisienne De Banque (STB) Agence Commerciale-Tunis Août 2000

Stage : Arab Tunisian Bank (ATB) Siège Social-Tunis Août 1998

Expériences Professionnelles

TRANSCOM WORLDWIDE

Aout 2007 à présent *Formatrice PayPal, mentor*

-Formatrice PayPal pour tous les marchés (FR,BE, CH, MENA, social media).

-Téléopératrice et mentor chez : PayPal Tunis Depuis 2007 jusqu'a 2019:

****Service Client Bancaire: PayPal depuis 2009 :**

***Conseillère en réception d'appels,**

*Relation avec les clients

*Gestion des comptes Clients:(opérations bancaires, téléphones,mail, chat).

*Service clientèle ;

*Service des réclamations, prise de décisions, appel à la décision des dossiers de réclamation ;

*Technique ;

*Limitations, restrictions de comptes, Compliance.

***Mentor :**

*Assistance et intégration des **nouveaux recrutés** ;

*Animations des Huddles, Team Learning sessions ;

- *Suivis des contacts;
- *Gestion des contacts et clients challenging ;
- *Coaching ;
- *Accompagnement des candidats et suivi de l'évolution des performances pendant la période de pré-certification ;
- *Suivi de la conformité dans la gestion des contacts clients par les conseillers et veille au respect des procédures ;
- *Side by side ;
- *Mentoring des **upskills** : montée en compétence et passage de Département à autre.
- *Suivi de la qualité des prestation des conseillers.
- *Side by side.

****Service clients et réclamations : Télé2 Mobile 2007-2009 :**

***Conseillère en réception d'appels,**

***Service promos**

-Gestion des commandes des promos ;

***Service comptabilité/facturation :**

*Réception des appels des clients et gestion de la facturation des forfaits ;

*Gestion des réclamations.

*Assistance des nouveaux recrues.

CABINET D'EXPERTISE COMPTABLE

2004-2007 *Réviseur*

-Expert Comptable / **CABINET D'EXPERTISE COMPTABLE** Tunis : De 2004 à 2007 :

Tenue de la comptabilité (bilan, journal, annexes comptables, etc.).

Préparation de la paie et des déclarations fiscales.

Missions d'audit interne.

Management des transactions et gestion des relations avec les fournisseurs.

Assistance administrative: Classement et archivage des documents comptables.

Veille au respect de la politique RH de l'organisation.

Gestion des ressources humaines (contrats, rémunération, records staff, coordination du processus de recrutement).

Gestion des missions bancaires (Déplacement dans les locaux des banques Tunisiennes).

TELEPERFORMANCE

2003-2004 *Conseillère*

-Téléopératrice / **TELEPERFORMANCE** Tunis De 2003 à 2004 :

*Service Client;

*Service facturation;

*Service réclamations.

Points Forts

Communication

Ambition et positivité

*Formation, assistance
des équipes et conseil*

*Facilité d'intégration
et gestion des profils
des candidats et des
clients*

*Management et
Assertivité*

Autonomie

Initiative

*Sens de la
responsabilité*

Compétences maîtrisées

Compétences Métiers :

- Diffusion des normes et des bonnes pratiques
- Support d'expertise sur les solutions en production et en phase de post formation
- Relation opérationnelle avec les candidats
- Audit des contacts et évaluation des contacts traités
- Assistance à la gestion des incidents et suivi de l'avancement et la mise en application des audits
- Transfert de compétences et mentoring des collaborateurs
- Side BY Side.

Langues :

Français : Maîtrise

Anglais : Commercial

Date de début d'activité :

Juillet 2003.

Domaine Fonctionnel :

- Centre de contact

Résultat :

- Maintien de la production dans les différentes conditions

Domaine Fonctionnel :

- Centre de contact
- Domaine de l'expertise comptable.

Coordonnées

Telephone : +21658097814

Adresse postale : Lotissement Sakhri briki N19 Mornag-2090- Ben Arous- Tunisie.

Email: meriem.ayachi.ma@gmail.com.