

Ariel Clément ABONDO

Freelance polyvalent sur externalisation de services pour des métiers liés à la relation client, télémarketing & modération de contenu

✉ ariel-abondo@live.fr

☎ +237699364604

📧 interlude.outsourcing@gmail.com

Entreprenant

Polyvalent

Déterminé

Motivé

Dynamique

Ayant débuté en 2014, à un poste téléconseiller en centre d'appel et opéré sur différentes missions liées à la relation client. J'ai décidé de créer ma TPE en 2020 afin de devenir travailleur autonome en vue d'une évolution et d'une autonomie professionnelle.

Les services de cette entreprise sont axés sur l'externalisation de service en télétravail dans le cadre des missions liées à la gestion de la relation client à distance, la prise en charge d'un service client ou d'un service après-vente en appels sortants, entrants et mailing; de la transcription audio & vidéo, de l'assistanat virtuel, de la modération de contenu et ce à court, à moyen et long terme .

CV réalisé sur DoYouBuzz

EXPÉRIENCES

Chef de projet Social média

Netino By Concentrix - Depuis novembre 2022 - Freelance



- ▶ Pilotage de projet : Suivi de mission / suivi des recommandations et instructions du donneur d'ordre dans le cadre du bon fonctionnement de la mission et leur mise en application
- ▶ Gestion d'équipe : Suivi des règles et process par les agents, les assister et s'assurer de leur monter en compétences
- ▶ Etablissement de bilans mensuels d'activité

Superviseur (Mission de service client)

NETINO - Juin 2021 à octobre 2022 - Freelance



Superviseur des activités de service client et après vente - réceptions d'appels - communication synchrone & asynchrone

Superviseur (Mission télévente)

NETINO - Septembre 2020 à mai 2021 - Freelance



- ▶ Respect des règles & process par les agents
- ▶ Evaluation des agents à partir de fiche d'évaluation
- ▶ Coaching en vue de montée en compétence

Téléprospecteur

SOFAKOM SARL - Juillet 2020 à septembre 2020 - Freelance - Bages - France



S/C INTERLUDE OUTSOURCING:

Téléprospecteur dans le cadre de la détection de projets en télétravail

Dirigeant

Interlude Outsourcing - Depuis mars 2020 - Freelance - Yaounde - Cameroun



Propriétaire et responsable de l'enseigne

Téléconseiller

VIPP INTERSTIS CAMEROUN SA - Décembre 2018 à juillet 2020 - CDI - Yaoundé - Cameroun



- ▶ Conseiller multimédia

LANGUES

🇫🇷 Français ★★★★★

🇺🇸 Anglais ★★☆☆☆

- Support technique de niveau 1
- Service après vente de niveau 1
- Conseiller multimédia au service de rétention

Téléconseiller stagiaire

VIPP INTERSTIS CAMEROUN SA - Septembre 2018 à novembre 2018 - Stage - Yaounde - Cameroun



Formation relative aux procédures et méthodes de travail

CHEF DE PLATEAU

TMPHONE OUTSOURCING SARL - Janvier 2018 à août 2018 - CDI - Yaounde - Cameroun



- Supervision de l'évolution campagnes actives
- Rapports aux donneurs d'ordre
- Formation du personnel

Téléconseiller / Superviseur

TMPHONE OUTSOURCING SARL - Janvier 2016 à décembre 2017 - CDI - Yaounde - Cameroun



- Service après vente niveau 1&2
- Traitement de réclamation courriel
- Traitement des réclamations appel entrant
- Traitement des réclamations appel sortant
- Suivi de litiges
- Supervision de l'activité SAV

Téléconseiller

TMPHONE OUTSOURCING SARL - Avril 2014 à décembre 2015 - CDI - Yaounde - Cameroun



- Traitement de flux d'appels entrants
- Renseignements téléphoniques
- Gestion des réclamations
- vente
- Prospection assurance
- Enquêtes de satisfaction
- Sondages
- Prospection placement emploi

FORMATIONS

Certificat de capacité en droit

UNIVERSITÉ DE YAOUNDE 2

Octobre 2006 à septembre 2009

Cycle préparatoire en Droit

- Droit Administratif et Contentieux
- Droit Civil
- Droit Pénal
- Droit Social
- Comptabilité Générale
- Droit Administratif et Contentieux
- Droit Civil
- Droit Pénal
- Droit Social
- Comptabilité générale

Brevet des collèges

LYCÉE DE MVOMEKA'A

Septembre 2002 à juin 2003

Enseignement secondaire général

COMPÉTENCES

sciences

technique d'écoute et de relation à la personne



Savoir-être professionnel

▶ polyvalent



▶ autonomie



▶ capacité d'adaptation



▶ curiosité



▶ Gestion du stress



▶ Travail d'équipe



▶ Sens de la communication



Achat - vente

▶ logiciel de gestion client



▶ Proposition des solutions d'assistance



▶ Principe de la relation client



▶ Enregistrement des données



Compétences fonctionnelles

conseiller un client



Enseignement

Formation



Management

Coordination activité



CENTRES D'INTÉRÊT

Voyages

j'aime découvrir de nouveaux endroits

Cinéma

Cinéphile