



Ichrak MZOUGHFI

📍 46 Chrisostomou Smirnis 11144 Patissia, Athènes

📞 +306943053796

✉️ mzoughiichrak258@gmail.com

● A propos de moi

Talenteuse, dotée de plusieurs années d'expérience et de compétences de haut niveau dans l'organisation du flux de travail, la résolution de problèmes complexes et la prise de décisions précises basées sur un bon jugement et d'excellentes analyses.

● Compétences

- Organisation
- Gestion de projet
- Recherche de solutions
- Esprit analytique

● Parcours Professionnel:

09.2021 ● **Service client Qonto** Webhelp Grèce - Athènes

- Gérer les demandes clients de la banque en ligne Qonto par téléphone chat et mail.

01.2020- 09.2021 ● **Service client Google** Téléperformance Grèce - Athènes

- Gérer les profils Google My Business et les informations disponibles sur Maps.

03.2019 - 01.2020 ● **Manager responsable de zone** Directlines - Tunis

- Analyse des besoins client, étude de la faisabilité du projet, remise de propositions respectant la politique commerciale de l'entreprise.
- Conception du planning et répartition des tâches, suivi de l'état d'avancement du projet.
- Rédaction et transmission de rapports au client afin de le renseigner sur le suivi du projet.

05.2016 - 03.2019 ● **responsable d'équipe** SPB Assurance - Tunis

- Supervision d'une équipe de 26 personnes : équipe back-office et service adhésion.
- Pilotage et suivi minutieux des objectifs collectifs et organisation d'évaluations les membres de l'équipe.

05.2015 - 05.2016 ● **Gestionnaire d'assurance** SPB Assurance - Tunis

- Traitement des dossiers des assurés (abonnements, facturation et prise en charge des sinistres).

11.2014 - 05.2015 ● **Conseillère client** Transcom - Tunis

● Etudes :

09.2011 - 06.2014 ● **Diplôme national d'ingénieur**, École supérieur des industries agroalimentaire - Tunis

09.2009 - 06.2011 ● **Diplôme national des études préparatoires**, Concours des études préparatoires -Bizerte

09.2008 - 06.2009 ● **Baccalauréat**, Sciences expérimentales, Lycée secondaire de Testour - Beja

● Certificats, Formations:

- Formation relation client
- Formation en management
- Formation en team building
- ISO 9001

● Langues :

- Arabe : langue maternelle
- Français : bilingue
- Anglais : courant
- Espagnol : notions
- Grec : notions

● Centres d'intérêt :

- Travail associatif
- Camping et sports outdoor.
- Lecture

