

# Oliver Taylor



123 Rue de la Réussite  
Paris, France

+33 6 12 34 56 78  
example@cvmaker.uk

## Courte bio

Représentant expérimenté du service à la clientèle avec une solide expérience dans le traitement des demandes des clients. Capacité démontrée à résoudre les problèmes rapidement et efficacement. Capable de travailler de manière autonome et en équipe pour atteindre les objectifs fixés. Excellentes compétences en communication verbale et écrite, ainsi que de bonnes compétences en informatique.

## Formation

Baccalauréat Économique et Social,  
Lycée Thomas Tallis | Londres, 2018

## Compétences

- Support à distance
- Analyse des données
- Service à la clientèle
- Gestion du rendement
- Gestion de la relation client
- Amélioration des processus
- Analyse des données

## Langues

Anglais : Langue maternelle  
Français: Courant

## Expérience professionnelle

### Spécialiste du service à la clientèle

#### Teleperformance

2021 – En cours  
Paris

Amélioration des performances commerciales en développant des techniques stratégiques, optimisation des processus de support client pour rationaliser les canaux de communication et fourniture d'une assistance personnalisée, et traitement efficace des plaintes et réclamations des clients pour assurer la satisfaction et favoriser la fidélité à long terme.

- Mise en œuvre d'un système de rétroaction des clients qui a donné lieu à d'importantes observations visant à améliorer la fonctionnalité des produits et l'expérience client.
- Réduction des requêtes non résolues en lançant des réunions d'équipe quotidiennes.

### Représentant du service clientèle

#### Sitel

2018 – 2021  
Londres

Gérer les diverses demandes des clients par l'intermédiaire de plusieurs canaux, fournir des renseignements sur les produits et résoudre soigneusement les plaintes.

- Réalisation d'une augmentation remarquable de 15 % de la fidélisation de la clientèle.
- Résolution de 15+ tickets par jour.

## Compétences Techniques

- Help Scout
- HelpDocs
- Aircall
- Zendesk
- HubSpot Service Hub
- Salesforce Service Cloud