

Tiekoura Moise Sahouo

SPÉCIALISTE BILINGUE DES RELATIONS CLIENTS

Gatineau, QC

(343) 998-5561

moise.sahouo@gmail.com

Français & Anglais

Professionnel du service à la clientèle bilingue avec solide expérience en centre d'appels à haut volume, support technique et environnements orientés client. Capacité éprouvée à gérer efficacement un volume élevé d'interactions, à naviguer simultanément entre plusieurs systèmes et à résoudre les demandes dès le premier contact (FCR). Reconnu pour sa rapidité d'exécution, sa précision et sa capacité à maintenir un service de haute qualité sous pression. Axé sur la performance, la satisfaction client et l'amélioration continue.

COMPÉTENCES CLÉS

Communication bilingue (FR/EN)

Service à la clientèle

Centre d'appels (haut volume)

Résolution au premier appel (FCR)

Résolution de problèmes

Microsoft Office

Systèmes CRM / ticketing

Active Directory

Multitâche & environnements rapides

Adaptabilité

EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE

Représentant du service à la clientèle – Assurances santé

Oct 2023 – Mai 2024

Canada Life — Ottawa, ON

- Gestion d'un volume élevé d'appels entrants liés aux réclamations, remboursements et couvertures.
- Analyse rapide des demandes clients et résolution efficace en respectant les délais et standards de performance.
- Explication claire et précise des décisions de réclamation, réduisant les incompréhensions et appels répétés.
- Maintien d'un haut niveau de précision et de conformité dans un environnement réglementé.
- Utilisation de multiples systèmes internes simultanément pour assurer un service fluide et rapide.

Analyste support technique (niveau 1)

Jan 2020 – Mar 2021

Santé Canada (via Newfound Recruiting) — Ottawa, ON

- Support technique aux utilisateurs dans un environnement à forte demande.
- Résolution des problèmes d'accès, réinitialisations de mots de passe, VPN, Outlook et Teams.
- Utilisation de systèmes de tickets pour le suivi, la documentation et l'escalade des incidents.
- Communication claire et résolution rapide des problèmes techniques.

Agent à la réception

Jan 2019 – Déc 2020

Crowne Plaza — Ottawa, ON

- Gestion des réservations, de la facturation et des interactions clients dans un environnement rapide.
- Traitement de multiples appels et demandes simultanément avec professionnalisme.
- Résolution efficace des préoccupations des clients.

Agent service à la clientèle bilingue

2015 – 2017

MSI / Bell Canada — Ottawa, ON

- Gestion d'appels entrants et sortants en centre d'appels bilingue.
- Résolution rapide des problèmes clients avec une approche professionnelle.
- Fourniture d'informations précises et écoute active dans des situations sensibles.

PROJET SÉLECTIONNÉ

StudioFlow — Application web multi-utilisateurs

En développement

Projet indépendant

- Conception et développement d'une application complète pour la gestion des utilisateurs, réservations et processus.
- Mise en place d'accès par rôles et de flux utilisateurs adaptés à des besoins réels.
- Renforcement des compétences en résolution de problèmes, logique système et adaptation technique.

EXPÉRIENCE COMPLÉMENTAIRE

Professeur de batterie & Performeur

En cours

Travailleur autonome

- Enseignement à des élèves de différents niveaux avec adaptation des méthodes pédagogiques.
- Gestion des relations clients, horaires et organisation des cours.
- Performances en direct démontrant discipline, confiance et présence scénique.

FORMATION

La Cité — Ottawa, ON

Techniques informatiques (partiel)

École secondaire Omer-Deslauriers

Diplôme d'études secondaires

FORCES POUR LE POSTE

- Communication bilingue professionnelle en français et en anglais
- Excellente gestion du stress et performance en environnement à haut volume
- Capacité à apprendre rapidement et maîtriser plusieurs systèmes informatiques
- Approche orientée résultats, efficacité et satisfaction client
- Solide combinaison de support technique et service à la clientèle