

ALEXANDRE SILVA

SERVICE CLIENT TRILINGUE

+351930695520

my.application@icloud.com

Lisbonne | Portugal

À PROPOS

Représentant du service clientèle hautement qualifié et attentif aux détails, avec plusieurs années d'expérience. Compétent dans tous les aspects du service clientèle, tels que les appels entrants, le back-office, les médias sociaux et les relations avec les clients. Solides compétences en résolution de problèmes et capacité à travailler efficacement en équipe.

COMPÉTENCES

- Résolution de problèmes
- Compétences analytiques
- Compétences interpersonnelles
- Communication
- Collaboration
- Leadership
- Pensée critique
- Attention aux détails

EXPÉRIENCES

Entain - Lisbonne

Service Client • Actuellement

- Fournir un support client via divers canaux, notamment par téléphone, email et chat en direct.
- Résoudre les demandes, plaintes et problèmes des clients de manière efficace, en maintenant une image positive de l'entreprise.
- Aider les clients à gérer leurs comptes, y compris la création et les mises à jour de compte, ainsi que toute autre question.
- Travailler en étroite collaboration avec d'autres départements pour escalader et résoudre les problèmes complexes des clients.

Emma, the Sleep Company - Lisbonne

Service Client & Réseaux Sociaux • 2023 - 2024

- Traitement des demandes, plaintes et retours des clients par téléphone, e-mail et sur les réseaux sociaux.
- Utilisation d'un logiciel de gestion de la relation client (CRM) pour suivre et gérer les interactions avec les clients.
- Engagement avec les clients en répondant à leurs commentaires, messages privés et avis sur les plateformes de réseaux sociaux (Facebook, Instagram, Trustpilot).
- Formation et mentorat des nouveaux membres de l'équipe pour assurer une prestation de service client cohérente et de haute qualité.

DIVERS (France | Portugal)

Service Client • 2012- 2023

- Traiter les demandes des clients dans divers domaines tels que les télécommunications, le service après-vente, le commerce électronique, les réseaux sociaux et les services Internet.
- Utiliser un logiciel de gestion de la relation client (CRM) pour suivre et gérer les interactions et les problèmes des clients.
- Gérer certaines tâches administratives (e-mails, accueil, courriers, messageries, réunions).

FORMATION

DAEU A

Université Paris XIII • 2014-2015

Formation au métier du Service Client

CNFP • 2012

LANGUES

Français (Natif)

Anglais (B2/C1)

Portugais (B2/C1)