

RESPONSABLE OPERATIONNEL EXPERIMENTE

Fort d'une expérience significative dans la gestion d'activités en relation client à distance et le pilotage de la performance, je suis activement à la recherche d'un nouveau défi professionnel. Mon objectif est de mettre à profit mes compétences en gestion de projet, en supervision et coordination d'équipes, en prévision d'activités, en production, en satisfaction client, en résolution de problèmes, en gestion de prestataires, en élaboration et suivi de budgets et en analyse de données.



**Youssef
Filali - Fadil**

 Marseille
 (33)0750039465
 Youssef.filalifadil@gmail.com
 <https://www.linkedin.com/in/youssef-f-881525262>

Compétences

Powerpoint	Word
Excel	Sales forces
FTTH-FTTLA-ADSL	Service Now
Autonome	Rigueur
KPI-Analyse	Management
Recrutement	Sens du détail
Gestion des risques	Sens du service
pedagogue	

Formation

1995 : BAC PRO
Electrotechnique
Lycée privé St Joseph à
Troyes

1993 : CAP - BEP
Electrotechnique
Lycée des Lombards à
Troyes

Langues

 Notions
 Notions

Centre d'intérêts

 **Histoire contemporaine**
Fin des empires – V république
 Informatique – Internet -Nouvelle technologie
 Natation, Foot, Ping Pong

EXPERIENCE PROFESSIONNELLE :16 ans relation client Service et Abonnement Darty

Responsable Opérationnel de compte (prestataire) France Maroc Algérie

Madagascar : Assistance technique et commerciale DARTY  Marseille

2013-2023

Service client : effectifs > 80 < 150

Coordination et contrôle de l'activité partenaire (Webhelp, Armatis, Intelcia, Accolade, Comdata)

- ❖ Etablissement du prévisionnel d'activités de l'assistance technique (+ de 700 000 appels /an + escalades =>Ticket, échange matériel, intervention à domicile etc...)
- ❖ Mise en place d'indicateurs de suivi de la performance et reporting régulier (qualité – productivité – écoutes – actes – geste CO)
- ❖ Recrutement + suivi de la qualité et de la formation des équipes en production
- ❖ Animation des points opérationnels : Co-prod, Copil

Suivi Budgétaire > 1 M d'EURO

- ❖ Contrôle des factures – Calcul des pénalités - Contrôle des heures produites /des actes

Support opérationnel au partenaire sur site et distance

- ❖ Contrôle de la diffusion des bonnes pratiques, des formations et des briefs
- ❖ Collaboration avec les prestataires pour optimisation du niveau de qualité
- ❖ Remontée des anomalies et dysfonctionnements
- ❖ Suivi de cas clients à pb

Conduite du changement

- ❖ Retrait et déploiement de l'assistance technique + (gestion descente et montée en charge) des centres de service Webhelp / Armatis France vers Intelcia Maroc, puis d'Intelcia Maroc vers Comdata Maroc et Madagascar. (Jusqu' à plus de 80 collaborateurs)

Coordinateur Service Relation Consommateur Abonnement et Service

Darty 2011 - 2013  Paris

- ❖ Superviser, animer, encadrer une équipe dans le traitement de la réponse (écrite et par téléphone) + geste commerciaux des courriers /mails entrants de réclamation, d'associations de consommateur, de juridiction de proximité de cellule VIP et des résiliations (fidélisation/rétention)
- ❖ Prise en charge des aspects RH, absence, congés, retard, ouverture/fermeture de site, recrutement, primes, débriefing, entretien mensuel/ annuel
- ❖ Assurant également le rôle de Back-Up du responsable du service Recouvrement.
- ❖ Suivi des indicateurs de performance et élaboration de rapports d'activité

Support qualité opérationnelle Abonnement télécom et Service Darty

2011  Paris

- ❖ 2 x Accompagnements pendant 03 mois de prestataires WEBHELP Compiègne – SITTEL Troyes à développer leur savoir-faire et autonomie lors des montées en charge au démarrage dans l'assistance technique télécom DARTYBOX
- ❖ Support pour le traitement de cas compliqué, VIP du SRC, et gestion des escalades internes /externe

Assistant Technique à distance des abonnés DARTY Telecom et service

2006-2011  Paris

- ❖ Prise d'appel – validation et traitement des tickets – pilotage des interventions à domicile – Gestion des cas en souffrance VIP, support.

Frendo ULTIMATE RACE TRAIL 2017+ de 500 coureurs et + 400 bénévoles



Labelisée OR au programme officiel de Marseille : Epreuve(médiatisée) de course unique

internationale (64 KM et 134 KM) et inédite avec une traversée de 3 lieux mythiques dans un esprit pure nature : les massifs de la Sainte Victoire, de la Sainte Baume et du parc nationale des calanques.

- ❖ Activer l'intelligence collective de passionnés chaque week-end pendant 6 mois pour surmonter les multiples challenges de cet événement exceptionnel, incluant la recherche de partenariats, de médias, de bénévoles, coordination de l'événement, ainsi que la logistique.