

LIM DAVY

Professionnel orienté relation client, avec expérience en communication, gestion de dossiers et atteinte d'objectifs commerciaux. Motivé par tout secteur, je souhaite mettre ma rigueur et mon sens de l'accompagnement au service de la satisfaction et du développement des services d'entreprise.



07 50 91 74 18
Chambly 60230

davycamb@gmail.com

Permis B - Mobilité et
déménagement possible

Education

Master 2 Brand Management

Marketing et Communication
NBU Sofia 2024

Licence d'Economie

Parcours Banque Finance
UPJV Amiens 2019

Compétences

- **Gestion de clients**

Gestion de tickets / demandes et suivi
KPI.

- **Objectifs commerciaux**

Engagement, satisfaction client, délais,
gestion de la partie commerce

- **Relation client**

Support, écoute active, communication
claire.

- **Conformité et procédures**

Respect de protocoles stricts, reporting
régulier, PCI Compliance Annuel passé

- **Anglais bilingue**

Loisirs

Guitariste
Audiophile
Coaching fitness
Escape games
Padel et badminton

Experience

Intérim - Dernière mission agent de déchèterie à Cergy

Linandes

Synergie Intérim | Janvier 2024 - Présent

- **Accueil et accompagnement** des usagers, en adaptant le discours à chaque profil pour garantir la compréhension et le **respect des consignes**.
- **Gestion** de situations sensibles avec tact et fermeté, en préservant un climat de dialogue et en **désamorçant les tensions**
- **Supervision** d'équipements et résolution d'incidents, en assurant la continuité du service.
- **Maintien** d'un **environnement sûr**, conforme aux **normes**, et perçu comme accueillant par les usagers.

Responsable Communication

Telus International | Mai 2020 - Novembre 2023

- **Encadrement d'une équipe** de 30 collaborateurs : **suivi de performance** individuelle et collective, coaching orienté objectifs.
- **Optimisation des processus** de gestion : réduction du délai de réponse de 40s à 10s, temps de traitement à 15 min.
- **Suivi d'indicateurs (KPI)** via outils de reporting (Sisense, Google Data Studio) pour décisions opérationnelles rapides.
- **Coordination inter-services** pour le traitement des incidents majeurs

Chargé de communication

Telus International | Mai 2019 - Mai 2020

- **Gestion et résolution** de 40 000 demandes clients (technique, transactions, fraudes) avec taux de satisfaction à 90 %.
- **Analyse des besoins clients** et remontée des retours pour améliorer procédures et produits.
- **Gestion de la communication** du compte X d'1M d'abonnés, garantissant fiabilité et réactivité des informations.