

# 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**

## 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.

## Loisirs

Guitariste  
Audiophile  
Coaching fitness  
Escape games  
Padel et badminton