SLIM MAURICE SILINI

RESPONSABLE E-COMMERCE & CLIENT

07 61 44 99 62
slim.maurice@icloud.com
19 Rue Guilleminot,
92370 Chaville

ATOÛTS

- Performeur ✓
- Fédérateur ✓
- Passionné ✓
- Engagé ✓

COMPÉTENCES CLÉS

- Management.
- Pilotage, coordination et gestion d'activités.
- Élaboration et mise en place de la stratégie.
- Suivi reporting et KPI.
- Développement et pérennité de la rentabilité.
- Leadership d'équipe.
- Gestion de la performance.
- Gestion interservices

DÉPLACEMENT

- Nationaux
- Internationaux

FORMATIONS

Prince 2
Foundation and Practitioner
04025469-01-X62G

2 années complémentaires
d'exécution publicitaire et
d'histoire de l'art.

Responsable d'activités Service Clients/ Télévente / DRCT

- 2021 / à ce jour - **ALTICE Group** / PARIS.

3 Prestataires offshore Maroc / Tunisie / Senegal / Madagascar / France, 10 millions de contacts par an.
Management 8 collaborateurs (6 cdi / 2 alternants)
Animation coprod / Copil / Cotrim.
Gestion budget et validation facturation.
Optimisation des parcours et discours clients.
Gestion et consolidation du suivi des coûts et arbitrage rémunération / challenge.
Optimisation de la qualité de service.
Consolidation des reportings et indicateurs d'activité.

Responsable E.commerce - Service Client - Télévente - ADV

- 2018 / 2021- **TF1** / PARIS.

Pilotage commercial et contractuel : Maroc, Madagascar et nearshore / 400 000 contacts par an.
Management 4 collaborateurs (3 cdi / 1 alternant)
Gestion des litiges, recommandations juridiques, avoirs, remboursements.
Conduite de projet : élaboration et suivi des process qualité et conformité.
Ingénierie de la formation: Élaboration et mise en place des modules de formation OKR.
(documentation, outils d'auto-Apprentissage, quiz, mise en situation, animation discours).

Résultats obtenus :

- Augmentation de 60% en moyenne sur les KPI adjacents ventes.
- Création cellule vente AS.
- Création cellule réclamation.

Responsable opérationnel Service Clients

- 2014 / 2018 - **TOTAL** / PARIS.

Pilotage 5 Partenaires (5 sites) Front Office Client offshore - Maroc, Sénégal, Madagascar
Suivi de la production (analyse de performances, flux des appels entrants et sortants, facturation).
Accompagnement des prestataires : conduite du changement, adhésion aux objectifs.
Optimisation et rédaction de procédures.
Identifier les axes d'amélioration des process.

Résultats obtenus

- Baisse du Churn de 3,2% / IS + 2,1 pts annuel.
- FTF - 4 points (entre 79% et 82%).

Directeur de site

- 2013 / 2014 - **ANSTEL** / COURBEVOIE.

Contribution et amélioration des process de production afin d'améliorer la productivité et garantir la mise en conformité. Création et définition des objectifs.
Management 170 collaborateurs.
Recrutement / Formation / Qualité / Gestion RH et IRP.
Périmètres : IA automatisé (mise en place) / Entrants / sortants / Froid / Chat.

Résultats obtenus :

- Rentabilité: + 29% sur les clients clés.
- Adhérence accrue QS/SLA.
- Satisfaction clients baisse des réclamations - 21%.

Manager centre de contacts Service Clients

- 2009 / 2013 - **PA2D** / BRUXELLES/PARIS.

Management 560 collaborateurs.
Gestion et négociation contractuelle AO.
Responsabilité relation client permanente.
Recrutement / sélection / formation / qualité.
Animation Codir / Copil / Coprod.
Mise en place de chatbot, enquêtes de satisfaction etc.
Mise en place de tchat convergent.

Résultats obtenus :

- Renouvellement des clients clés à 3 reprises.
- Augmentation du taux de transformation sur les clients e-com +17% dès la 1ere année.
- Création et mise en place d'outils de la formation e-learning (LMS) utilisés par 1400 téléconseillers.