

Mehdi ELKAMEL
271 rue Duguesclin
69003 LYON
mob : +33 (0)7 87 53 83 94
e-mail : mehdi.elkamel@gmail.com



FORMATEUR EXPERIMENTE

COMPETENCES

Formation à la relation client et la communication, accompagnement, coaching, management d'équipes, techniques de vente, traitement des objections.

Formation des formateurs/managers et formation terrain. Techniques d'animation, prise de parole en public, Soft Skills.

EXPERIENCE PROFESSIONNELLE

2009 à
ce jour

◆ **TELEPERFORMANCE ACADEMY Tunis**

Formateur métier

Entité dédiée à la formation au sein de la multinationale française (siège à Paris), leader mondial de la gestion multicanal de l'expérience client externalisée.

- ✓ Analyse :
 - ✓ Après analyse des besoins, propositions de plans d'actions avec les différents pôles d'activités.
- ✓ Ingenierie :
 - ✓ Définition des objectifs pédagogiques, élaborations des outils et supports de formation dans une logique andragogique.
- ✓ Accompagnement :
 - ✓ Organisation et animation des actions de formations initiales et continues
 - ✓ Animation des ateliers de coaching individuels et collectifs des conseillers, managers et formateurs.
 - ✓ Formation des managers et des nouveaux formateurs / techniques d'animation et prise de parole en public.
- ✓ Suivi :
 - ✓ Élaboration des bilans de formation, mesure, analyse et suivi des résultats
 - ✓ Mise en place des actions de suivi post-formation.

2008 à
2009

◆ **TELEPERFORMANCE ACADEMY Tunis**

Chargé de recrutement

Entité dédiée à la formation au sein de la multinationale française (siège à Paris), leader mondial de la gestion multicanal de l'expérience client externalisée.

- ✓ Sourcing (y compris sur des actions externes de représentation, salons...)
- ✓ Sélections et accueil des candidats.

SUITE DE L' EXPERIENCE PROFESSIONNELLE◇ **TELEPERFORMANCE**

Multinationale française (siège à Paris), leader mondial de la gestion multicanal de l'expérience client externalisée.

2006 à
2008

en charge du client GENERAL ELECTRIC MONEY BANK.

Responsable d'équipe

- ✓ Management d'une équipe de 12 conseillers-clients.
- ✓ Suivi de la qualité et des indicateurs de production.
- ✓ Planification et organisation des actions d'animation et de motivation.

2005 à
2006

- ✓ Analyse du besoin, recherche de solution et suivi du client.

Conseiller clients2004 à
2005**ARFORGE Tunis**

Association des responsables de formation et de gestion humaine dans les entreprises.

Coordinateur bénévole

- ✓ Organisation et gestion logistique de séminaires, conférences et universités d'été.

FORMATION & LANGUES

✓ 2003 **Maîtrise en Organisation des Ressources Humaines (O.R.H.),** ISCAE Tunis.

✓ 1997 **Baccalauréat section Economie-Gestion,** Menzah 6, Tunis.

✓ **BILINGUE : français & arabe**

✓ **Niveau scolaire : anglais**

Pack Office : word, excel & power point.

PASSION THEATRE

✓ depuis 15 ans : comédien amateur à ELTEATRO Tunis .



Teleperformance

SOCIETE MEDITERRANEENNE DE TELESERVICES
48, Avenue Kheireddine Pacha
1002 Tunis Belvédère, Tunisie
T +216 71 850 806 F +216 71 900 633

www.teleperformance.com

LETTRE DE RECOMMANDATION

Tunis, le 24/01/2017

C'est avec grand plaisir que nous avons l'occasion de travailler avec **Mr Mohamed Mehdi El Kamel** embauché au sein de notre entreprise le 04/04/2005 et qui occupe la fonction de Formateur Développeur depuis le 19/08/2009 jusqu'à nos jours.

Mr El Kamel est un formateur confirmé sur la relation client et la communication. Il a montré au cours des différentes années sa capacité à prendre en charge des formations variées aussi bien vis-à-vis de conseillers que de managers.

Sa personnalité est particulièrement intéressante pour les domaines de la vente et des techniques d'animation.

Les participants aux formations lui reconnaissent systématiquement son énergie et son empathie, leur niveau de satisfaction est d'ailleurs toujours aux attentes.

Mr El Kamel, dont le sourire et l'humour sont très communicatifs s'est toujours pleinement investi dans toutes les missions, qu'elles soient effectuées en interne ou externe (Exemple de mission en externe : formations sur le thème des « Soft Skills » auprès d'étudiants universitaires).

Au sein de l'équipe il fait preuve de valeurs et a la capacité d'apporter un regard différent sur les actions.

Vous souhaitant bonne réception de la présente, et restant à votre entière disposition pour toute information complémentaire, Nous vous prions d'agréer, Madame, Monsieur l'expression de nos salutations distinguées.

Cordialement,


Monsieur Olivier BOUCHAUD,
Directeur Training & Development.
Société Méditerranéenne de Téléservices.

Transforming Passion
into Excellence