



Xavier CALY

Formateur et Manager en Gestion de la Relation Client

20 années d'expérience dans des fonctions de commercial et d'encadrement commercial
Formateur en techniques de Gestion de la Relation Client en face à face et au téléphonique
Manager d'Equipe, Chef de projet et Directeur de production offshore
Manager à l'esprit orienté résultat, habitué à la représentation institutionnelle à des niveaux élevés
Habilité démontrée à gérer et motiver des équipes multiculturelles

DIPLOMES ET FORMATION

- 1997-1998 : **BACCALAUREAT SERIE L** (Cours secondaire Sacré-Coeur/ Dakar, SENEGAL)
- 1998-1999 : **DIPLOME DE MONITEUR DES COLLECTIVITES EDUCATIVES** (Ministère de l'Education/, SENEGAL)
- 2000-2001: **DIPLOME DE WEBMASTER** (Sup'Info / Dakar, SENEGAL)
- 2005 : **MASTER EN COMMERCE INTERNATIONAL** (Sup de Co / Dakar, SENEGAL)

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

✚ De Avril 2019 à Décembre 2021 : Way2call. www.way2call.sn

Fonction : **Manager de la Business Unit Way2call Dakar**

- Pilotage du chiffre d'affaire des activités de Dakar (Bouygues télécom, Eni, TDE, JC1F Free et Coriolis)
- Pilotage de l'efficiency de la Business Unit
- Piloter les différents indicateurs impactant la production, en vue d'optimiser les performances
- Analyser l'historique de production pour une estimation optimale du flux d'appel et donc du prévisionnel du besoin en ressources humaines
- Définition des forecast et mise en place des plans d'actions pour l'atteinte des objectifs
- Validation du recrutement des différents collaborateurs avec le département RH
- Veiller au quotidien à l'optimisation du pilotage des flux et des capacités de production des différentes activités
- Veiller au respect, des engagements de production pris avec les clients donneurs d'ordre

✚ Janvier 2018 : Prestation de Formation en Gestion de la Relation Client pour DUOPHARM

- Formation des agents et des superviseurs du call center en interne
- Formation sur :
 - ✓ les techniques d'émission et de réception d'appel
 - ✓ la gestion des conflits et des réclamations au téléphone
 - ✓ les méthodes et outils de suivi de la qualité des entretiens
 - ✓ ...

✚ De Juillet 2016 à Mars 2019 : AD CENTER SERVICES (Call Center). www.adcenterservices.com

Fonction : **Responsable du recrutement et de la formation, Commercial et Chef de projet (Cbaa Dakar, ENI, Total Access Distribution, BIS Dakar)**

✚ De Janvier 2010 à Juin 2016 : QUALITY CENTER (Call Center)

Fonction : **Responsable du recrutement et de la Formation en réception et en émission d'appel**

- Formation et recrutement des téléconseillers en vente et sondage téléphoniques pour INSTITUT BVA, SFR, ORANGE France et BOUYGUES TELECOM
- Formation des Chefs de vente et des formateurs
- Formateur dédié SFR

✚ **De Août 2009 à Décembre 2009 : WEST AFRIC PHARMA (Laboratoire Pharmaceutique Marocain)**

Fonction : **Délégué médical auprès des 4 hôpitaux de Dakar**

- Présentation et écoulement d'une gamme spécifique de médicaments auprès des hôpitaux et des pharmacies

✚ **De Août 2007 à 2009 : MEETINGS SENEGAL (SENEGAL) / Formations en télémarketing, techniques de vente, accueil physique www.meetingsenegal.com**

Fonction : **Responsable de la formation**

- Formation et coaching des commerciaux et chefs de vente d'ORANGE BISSAU et d'ORANGE CONAKRY
- Formation et coaching des téléconseillers d'ORANGE BISSAU et ORANGE CONAKRY
 - Formation et coaching des agents d'accueil de TOTAL SENEGAL
 - Formation et formation continue des agents d'Accueil de ORANGE SENEGAL aux niveaux de toutes les agences du SENEGAL
 - Formation et accompagnement des commerciaux d'ECOBANK BISSAU
 - Elaboration des plans de formation, évaluation des performances commerciales et suivi des équipes
 - Organisation de la montée en compétences du personnel de Meeting

✚ **Sept 2004 à Août 2007 : PREMIUM CONTACT CENTER INTERNATIONAL (PCCI SENEGAL) / Call Center www.pcci.sn**

Fonction : **Formateur dédié au client 9 Télécom, rattaché à la direction du recrutement et de la formation**

- Conception de déroulés de formation sur la télévente, les enquêtes de satisfaction, la prise de rendez-vous...)
- Prise en charge de formation de nouveaux stagiaires et leur montée en compétence
- Elaboration et mise en œuvre des stratégies appropriées pour l'atteinte des objectifs
- Mise sur pied de plans d'action pour l'optimisation des résultats
- Suivi des actions terrain et envoi de reportings au Responsable des programmes ainsi qu'au client

✚ **Août 2002 à Sept. 2004 : PREMIUM CONTACT CENTER INTERNATIONAL (PCCI SENEGAL) / Call Center www.pcci.sn**

Fonction : **Conseiller Commercial sur la vente, la prise de rendez-vous sur différents comptes, rattaché à la Direction Générale des Opérations**

- Prospection de nouveaux clients résidentiels et professionnels pour l'opérateur téléphonique 9 télécom France
- Prospection de nouveaux clients résidentiels pour l'opérateur France Télécom

AUTRES CARACTERISTIQUES PERSONNELLES

Pédagogie, Rigueur ; Habilités de négociation et de communication; Excellentes capacités d'expression orale et écrite

CONTACTS :

Tel : +221 775429672

Mail : xaviercaly@gmail.com