



## Foued Khalifa

Nationalité : Tunisienne

### Contact

+216 95 794 272

fady.khlifa@gmail.com

Souassi 5140 – Mahdia, Tunisie

### Compétences Techniques

- Service client multicanal : téléphone, chat en ligne, e-mail
- Outils bureautiques : Microsoft Word, Excel, PowerPoint
- Gestion des stocks : réception, inventaire, rangement, préparation de commandes
- Manutention : utilisation de transpalettes manuels et électriques
- Vente assistée : encaissement, conseil, suivi client (en boutique et à distance)
- Coordination logistique : suivi de livraison, liaison avec fournisseurs et transporteurs
- Utilisation de logiciels CRM pour le suivi client et les tickets de support
- Réseaux sociaux : réponse aux messages clients, gestion de la relation en ligne
- Lecture de plans techniques (sertissage, production industrielle)
- Contrôle qualité : vérification des produits finis et conformité



EUROPASS

### À PROPOS DE MOI

Professionnel passionné par le service client, je dispose d'une solide expérience dans la relation client, la vente et la logistique, en Tunisie comme à l'international. Polyvalent, autonome et doté d'un excellent relationnel, je m'adapte facilement aux environnements multiculturels et je m'efforce toujours d'offrir une expérience client positive et efficace.

### Formation

#### Formation en Commerce International

CFC – Target Center, Sousse – 2019

#### Formation en Centre d'appel

Tunisie – 2020

#### 2e année en Anglais des Affaires

2010 – 2012

#### Baccalauréat Lettres

2010

### Expérience professionnelle

#### Opérateur de sertissage – Leoni Company

Tunisie – Depuis 2022

- Lecture des plans techniques et spécifications de production
- Utilisation de machines de sertissage avec contrôle de la qualité
- Application rigoureuse des normes de sécurité

#### Opérateur – DRÄXLMAIER Group Tunisia

Tunisie – 2021 à 2022

- Réglage et supervision des machines de production
- Contrôle qualité et respect des normes de fabrication

#### Conseiller client et vendeur – Domaine textile

Istanbul, Turquie – 2019 à 2022

- Accueil, conseil et vente à une clientèle internationale
- Gestion des paiements, échanges, retours et réclamations
- Suivi des stocks et coordination avec la logistique

#### Magasinier – Hober Zoner

Sousse, Tunisie – Mars à Juin 2018

- Réception, tri et stockage des marchandises
- Préparation des commandes et inventaires
- Utilisation de matériel de manutention (transpalettes, etc.)

#### Assistant virtuel & support client – E-commerce (indépendant)

En ligne – 2017 à 2018

- Réponses aux clients par téléphone, email et chat
- Suivi des commandes et gestion des retours
- Animation des réseaux sociaux et fidélisation

## **LANGUES**

- Arabe: Langue maternelle
- Français: Niveau avancé
- Anglais : Niveau intermédiaire

### **Coordinateur – Diam Prestige Tunisia Tunisie – Juin 2014 à Septembre 2016**

- Suivi administratif des commandes clients
- Coordination entre les services logistique, vente et production
- Résolution des litiges et amélioration de la satisfaction client

### **Bagagiste – Aéroport Tunis-Carthage Tunis, Tunisie – Juin à Août 2014**

- Chargement et déchargement des bagages en soute
- Aide aux passagers et orientation dans l'aéroport
- Suivi des bagages perdus ou retardés