



KUDZRAME Kodzo Agbessi Laurent

Auditeur/Responsable Centre de Contacts Clients

✉ laurentkudzrame36@gmail.com ☎ 91599373 📍 Lomé, TOGO 🏴 Togo 🚗 Permis B

🌐 [linkedin.com/in/ laurent-kudzrame-b67601266](https://www.linkedin.com/in/laurent-kudzrame-b67601266)

Profil

Professionnel orienté qualité et expérience client, avec une solide expertise en amélioration continue (Kaizen), analyse du parcours client et gestion des réclamations. À l'aise avec l'analyse de données et le reporting via Excel et CRM, je contribue au pilotage de la performance, à la fidélisation client et à la coordination administrative et opérationnelle des activités.

Expérience Professionnelle

Responsable Centre de Contacts Clients, CFAO Mobility TOGO

01/2025
Lomé, TOGO

- Piloter la définition et l'amélioration continue du parcours client pour renforcer l'image de marque.
- Analyser les réclamations et les données CRM pour identifier les motifs récurrents et les axes d'amélioration.
- Gérer une équipe dédiée aux retours clients, en élaborant des plans d'action post-feedback.
- Coordonner les actions avec les équipes internes pour assurer une résolution efficace et rapide des problèmes.
- Assurer le suivi des clients clés pour maximiser la fidélisation.

Assistant Administratif Qualité et service, CFAO Mobility TOGO

01/2023 – 12/2024
Lomé, TOGO

- Piloter la définition et l'amélioration continue du parcours client pour renforcer l'image de marque.
- Analyser les réclamations et les données CRM pour identifier les motifs récurrents et les axes d'amélioration.
- Gérer une équipe dédiée aux retours clients, en élaborant des plans d'action post-feedback.
- Coordonner les actions avec les équipes internes pour assurer une résolution efficace et rapide des problèmes.
- Assurer le suivi des clients clés pour maximiser la fidélisation.

Auditeur, Cabinet A2C (Audit & Consulting Center)

10/2021 – 03/2022
Lomé, TOGO

- Évaluation et renforcement du dispositif de contrôle interne afin d'assurer la fiabilité des opérations et la conformité aux procédures et à la réglementation bancaire.

- Contrôle et analyse des comptes : vérification des écritures, rapprochements, fiabilité des soldes et identification des anomalies.
- Réalisation de missions de revue limitée des états financiers, avec analyses analytiques, tests ciblés et formulation de recommandations.
- Appréciation de la maîtrise des risques (opérationnels, financiers et de conformité) et suivi des plans d'actions correctifs.

Compétences

Management de la Qualité

Mise en œuvre et déploiement de plans d'amélioration continue (Kaizen), avec une bonne maîtrise des principes et exigences de la norme ISO 9001.

Expérience Client (CX)

Analyse approfondie du parcours client, gestion efficace des réclamations, élaboration de stratégies de fidélisation et pilotage des outils CRM pour l'optimisation de la satisfaction client.

Analyse de Données & Reporting

Exploitation des données clients via Excel et CRM afin d'analyser les retours, suivre les indicateurs de performance et produire des reportings d'aide à la décision.

Gestion Administrative et Opérationnelle

Suivi des garanties, gestion de la facturation, contrôle des stocks et coordination des services internes pour assurer la fluidité des opérations.

Audit

Participation aux activités d'audit, analyse des processus, identification des écarts et contribution aux actions correctives et d'amélioration.

Langages

- Français
- Ewe
- Anglais

Certificats

- Licence en Comptabilité
Contrôle Audit
- Excel Appliqué à la gestion des entreprises
- Prix du meilleur rapporteur technique (FTR TOYOTA) en septembre 2024
- Certificat de Responsable QHSE