

Ousmane SOUMAH

Service à la clientèle

E-mail ousmanesoumah449@gmail.com

Téléphone +1 438 454-4284

Expérience

- ◆ 04/2023 - 12/2023 **Agent de centre d'appels**
P&L Ressource humaine INC , Montréal
 - Programmation des rendez-vous avec les clients.
 - Traitement des échanges par téléphone, courrier électronique et messagerie instantanée dans le respect des règles de communication.
 - Réception et traitement des appels téléphoniques des différents clients.
 - Réalisation d'enquêtes de satisfaction clients.
- ◆ 06/2020 - 12/2022 **Chargée d'accueil**
Ministère de l'économie et des finances en Guinée, Conakry
 - Assistance administrative aux collaborateurs : saisie de données, préparation de documents, transcription d'informations et rédaction de notes de synthèse.
 - Organisation et coordination des rendez-vous selon les disponibilités des collaborateurs.
 - Orientation des visiteurs dans les locaux.
 - Traitement des e-mails, rédaction et envoi des réponses dans un délai rapide, classement et archivage des fichiers.
- ◆ 08/2019 - 01/2020 **Stagiaire comptabilité**
Groupe BCEIP Sécurité, Conakry
 - Accompagnement d'un salarié dans son travail, réalisation de tâches simples sous sa supervision.
 - Gestion des transactions financières de base comme la préparation de chèques.
 - Commande, réception et distribution des fournitures de bureau.
 - Saisie des données dans les systèmes informatiques de l'entreprise Sage 100.

Études

- ◆ 01/2024 - présent **Administration Publique, Maîtrise**
Ecole National d'administration publique ENAP, Montreal
- ◆ 11/2015 - 10/2016 **Monnaie-Banque et Finance, Master 1**
Université Kofi Annan de Guinée , Canakry
- ◆ 12/2012 - 08/2015 **Faculté des Sciences Economie et Gestion , Licence**
Université Kofi Annan de Guinée, Conakry

Compétences

- ◆ Maîtrise avancée des outils informatique, notamment Word, Excel, PowerPoint, Sage 100, Outlook.
Esprit d'équipe.
Compétences en gestion d'équipe, une forte aptitude à la communication.
Capacité à analyser les données financières



Langues

- ◆ Français : langue maternelle
- ◆ Anglais - A2



Centres d'intérêt

Sport (Football)
Voyage (Liberia, Sénégal, Tunisie et Canada)



Certifications

- ◆ 01/2023 **Certificat en développement personnel**
- ◆ 03/2022 **Certificat en gestion du personnel**