

Aristide Arsene Antoine Marie BIEME

Customer Care/Support Client

arsenearistide7@gmail.com
656286546-651294633
Douala, Cameroun



PROFIL PROFESSIONNEL

Autonome et enthousiaste, mes premières expériences m'ont permis de renforcer mes acquis et d'appréhender les différents outils et techniques de la relation client. En quête de nouveaux challenges, je souhaite rejoindre une organisation à laquelle je pourrais apporter mon dynamisme et mon goût du challenge.

EXPÉRIENCES PROFESSIONNELLES

Nov. 2025 - En cours
Douala, Cameroun

Chargé Customer Care - YEGGAH SARL

- Enregistrer et prioriser TOUS les retours clients/prospect (anomalies, évolutions, intérêt).
- Observer en continu les parcours utilisateurs et proposer des ajustements.
- Créer puis mettre à jour la FAQ, les messages et les kits de bienvenue.
- Accompagner les utilisateurs dans l'enregistrement des lots vacants.
- Collecter et archiver les témoignages utilisateurs.
- Assister aux démos, visites, rendez-vous commerciaux et opérations terrain.
- Observer et analyser les comportements utilisateurs en situation réelle.
- Rédiger et actualiser les procédures internes.
- Contribuer à la vérification des hypothèses de marché (nouvelle ville, nouveau service...).
- Organiser et animer 2 focus groupes par mois selon les besoins des équipes.

Mars. 2025 - Mai. 2025
DOUALA, CAMEROUN

CHARGE DE LA CLIENTELE - SERVICES FINANCIERS ETUDIANTS

- Collecter et analyser les documents d'identification des clients (passeport, carte d'identité, preuve d'adresse, preuve d'origine des fonds).
- Vérifier l'origine des fonds des clients (étudiants) dans le cadre des transactions CAMCA.
- Confirmer que les informations correspondent aux bases de données publique (personnes politiquement exposées PPE) ou internes.
- S'assurer que chaque client satisfait aux critères établis par la réglementation locale et internationale (lois camerounaises, normes canadiennes).
- Identifier les clients à haut risque et soumettre leur dossier au responsable du bureau pour un examen approfondi.
- Tenir à jour les fichiers des clients dans le système interne de gestion (CRM ou ERP).
- Archiver les données de manière sécurisée en respectant les règles de confidentialité et de protection des données.
- Effectuer les mises à jour régulières des profils clients (nouvelle adresse, changement de statut, etc).
- Révision périodique des dossiers pour vérifier la continuité de leur conformité.
- Travailler en étroite collaboration avec le responsable de bureau pour signaler les activités suspectes.
- Assurer une communication fluide avec les départements opérationnels et le support client.
- Rédiger des rapports détaillés sur les clients et transmettre les informations aux autorités ou aux partenaires financiers si nécessaire.
- Participer aux audits internes et externes pour garantir la conformité des processus KYC.

Janv. 2024 - Déc. 2024
DOUALA, CAMEROUN

DIGITAL CUSTOMER SUPPORT - NEERO

- Appeler les clients à la demande du chef d'équipe dans le cadre des HappyCall (en respectant les scripts pour HPC) et dans le cadre du processus de validation de comptes utilisateurs / Cartes Visa Virtuelles (en respectant les Procédures et processus mises en place pour encadrer les validations de compte/cartes de l'utilisateur).
- Faire un rapport quotidien de travail.
- Participer aux séances de formation approfondie.

- Participer à tous les tests de l'application afin de prendre connaissance des services fournis par le produit de l'entreprise.
- Veuillez à l'utilisation correcte du système de validation de compte des utilisateurs et signaler au chef de service /assistant en cas d'un problème pendant le travail.
- Traiter les documents des clients (validation, rejet) en s'assurant que tous les critères nécessaires pour le compte d'utilisateur ou la Carte Virtuelle sont respectés.
- Création du Numéro d'identification Unique (NIU)

Janv. 2023 - Déc. 2023
YAOUNDE, CAMEROUN

CONSEILLER CLIENT DIGITAL - LMT GROUP ACCESS

- Accueil et traitement des demandes clients sur tous les canaux digitaux (WhatsApp, Twitter, Facebook, Instagram) du client donneur d'ordre (Orange Cameroun).
- Identification des besoins en écoutant attentivement les demandes formulées et les spécificités de l'environnement.
- Gestion des réclamations dans une optique de satisfaction et de fidélisation client.
- Collaboration en équipe en communiquant, en partageant les idées et en mutualisant les efforts.
- Gestion des situations d'urgence avec calme et sang-froid.
- Atteinte des objectifs fixés en mobilisant les moyens nécessaires et en s'adaptant aux circonstances.

Juin. 2021 - Janv. 2023

TELECONSEILLER - SYGALIN SAS

- Réponse aux demandes des clients par téléphone, email ou chat, apport de conseils personnalisés et adaptés à leurs demandes.
- Prospection téléphonique auprès de 200 prospects ciblés par jours, dans le but de développer le portefeuille clients.
- Atteinte des objectifs commerciaux définis par la hiérarchie en terme de ventes, de clients prospectés et de contrats signés.
- Présentation des produits et services de l'entreprise, prise de rendez-vous avec les clients intéressés.
- Écoute des besoins et des désirs des clients pour identifier et recommander des produits optimaux.
- Gestion des réclamations dans une optique de satisfaction et de fidélisation client.

Juin. 2019 - Mai. 2021
Douala, Cameroun

TELECONSEILLER - INTEL CIA

- Accueil des clients en appels entrants, réponse à leurs demandes de renseignements avec efficacité et courtoisie.
- Traitement des demandes clients, courriers et mails.
- Découverte des besoins clients.
- Promotion des offres commerciales en cours auprès des clients.
- Renseignement de la clientèle sur les produits et les services du donneur d'ordre (Orange Cameroun).

FORMATION

Sept. 2015 - Juin. 2016
YAOUNDE, CAMEROUN

LICENCE PROFESSIONNELLE MANAGEMENT DES ENTREPRISES DE COMMUNICATION
INSTITUT SUPERIEUR SIANTOU

Sept. 2013 - Juin. 2015
YAOUNDE, CAMEROUN

BTS COMMUNICATION D'ENTREPRISE
INSTITUT SUPERIEUR SIANTOU

Sept. 2012 - Juin. 2013
YAOUNDE, CAMEROUN

BACCALAUREAT A4 ESPAGNOL
COLLEGE PRIVE MONGO BETI

COMPÉTENCES

SERVICE CLIENT ● ● ● ● ○	SERVICE APRES VENTE ● ● ● ● ○
GESTION DU STRESS ● ● ● ○ ○	CRM ● ● ● ○ ○
MICROSOFT OFFICE ● ● ● ○ ○	

LANGUES

FRANCAIS ● ● ● ● ●	ANGLAIS ● ● ● ○ ○
--------------------	-------------------

RÉSEAUX SOCIAUX

LinkedIn: Antoine Bieme
Instagram: Aristide Bieme

