

Eliezer ADJIBI

Llot 235, Cotonou – Bénin

Contact : +229 01 66 61 38 19

Mail : kevineadjibi@gmail.com

Permis de conduire : Catégorie B

Langues : Français (avancé), Anglais (niveau moyen)

Profil professionnel

Téléconseiller et technicien informatique doté d'une solide expérience en relation client et support technique. A l'aise dans la gestion de appels entrants et sortant, le traitement des réclamations et l'assistance multicanale (appel, chat , mail).

Passionné par les technologies télécoms rigoureux dans l'application des procédures et orienté satisfaction client et performance.

Compétences Techniques

- Gestion de la relation client (appels , chat mail)
- Diagnostic et résolution de problèmes techniques
- Notions en réseaux et télécommunications
- Configurations d'équipements (modem, routeur, PC)
- Maîtrise MS Office (Excel , word , Powerpoint)
- Respect des procédures et politiques de sécurité
- Installation & configuration de logiciels et terminaux Android
- Formation et accompagnement des utilisateurs
- Réseau informatique de premier niveau

Expériences professionnelles

✓ Conseiller client

Concentrix / Cotonou | Oct. 2025 – Aujourd’hui

- Gestion des appels entrants et traitements des réclamations
- Diagnostic des problèmes clients et propositions de solutions adaptées
- Respect des indicateurs de performance (qualité , temps de traitement, satisfaction)
- Utilisation des outils internes pour le suivi et le traitement des dossiers client
- Application stricte des règles de confidentialité et de sécurité des données

✓ Gestionnaire de salle numérique

Euphorbia / ASIN – Cotonou | Nov. 2024 – Juil 2025

- Assistance technique aux utilisateurs
- Configurations d’équipements informatiques
- Accompagnement digital et support aux apprenants
- Maintenance de premier niveau des équipements
- Formation et assistance des utilisateurs (apprenants, enseignant, personnel)
- Suivi quotidien de la fréquentation de la salle et production de rapports d’activités
- Mise à jour des logiciels, antivirus et systèmes d’exploitation
- Installation et configuration de réseaux internes (Wifi, imprimantes partagées)
- Veille au bon usage et à la sécurité du matériel informatique
- Gestion de l’inventaire et des stocks de consommables informatiques

✓ Technicien Réseau

Pharmacie Santé Vitale – Parakou | Nov. 2022 – Juin 2024

- Maintenance informatique (hardware & software)
- Configuration réseau et assistance utilisateurs
- Support technique de 1er niveau

✓ Commercial

SUNU Assurances – Cotonou | Nov. 2021 – Oct. 2022

- Prospection, conseil et vente de produits d'assurance
- Négociation et suivi clients

✓ Tecnico-commercial

MASNET – Cotonou | Jan. 2020 – Sept. 2021

- Installation de solutions informatiques
- Support technique client et conseil avant-vente
- Supervision des commandes et maintenance logiciels
- Suivi des interventions et reporting technique

✓ Technicien en électricité et informatique

3E SYSTEM – Cotonou | Jan. 2019 – Déc. 2019

- Réalisation de réseaux électriques et informatiques
- Maintenance d'onduleurs et câblage d'armoires
- Nettoyage et suivi des équipements informatiques

✓ Technicien en électricité

SEIB SA – Cotonou | Sept. 2018 – Nov. 2018

- Maintenance d'onduleurs RIELLO
- Installation et maintenance de groupes électrogènes

Formation

Licence Professionnelle en Génie Électrique et Informatique UATM GASA FORMATION, Cotonou (Bénin) | 2016 – 2018

Certifications

ICDL – Informatique et bureautique (Windows, Word, Excel, PowerPoint)

Introduction à la cybersécurité (en cours)