



MAXIME DOUDNIKOFF

AGENT D'ASSISTANCE INFORMATIQUE

📍 2 Rue Jules Guesde,
42300, Roanne

🚗 Titulaire du Permis B

☎️ 0668068371

✉️ maximedkfpro@gmail.com

📅 Disponible dès maintenant

PROFIL

Autonome et enthousiaste, mes premières expériences m'ont permis de renforcer mes acquis et d'appréhender les différents outils et techniques du secteur informatique. En quête de nouvelles épreuves, notamment dans le domaine de la Cyber Sécurité, je souhaite rejoindre une organisation à laquelle je pourrais apporter mon dynamisme et mon goût du challenge.

COMPÉTENCES

- Réactivité
- Relation Client
- Sens De L'organisation
- Web Analytics
- Autonomie
- Adaptabilité

EXPÉRIENCE

Morgan Stanley, Budapest, Hongrie

Agent de Support Informatique,

06/2022 - 01/2024 - CDI

- Adaptabilité et efficacité dans l'apprentissage de nouveaux concepts.
- Développement de compétences interpersonnelles en établissant des relations positives avec les autres.
- Organisation du travail en priorisant les tâches dans le but de répondre aux attentes et de respecter les délais.
- Adaptation rapide à différents interlocuteurs et différentes situations.
- Développement et maintien de relations de travail courtoises et efficaces.
- Gestion du temps de manière efficace afin d'accomplir toutes les tâches dans les délais impartis.
- Collaboration en équipe en communiquant, en partageant les idées et en mutualisant les efforts.
- Gestion des situations d'urgence avec calme et sang-froid.

Webhelp, Barcelone, Espagne

Expert Produit,

11/2019 - 09/2022 - CDI

En tant qu'agent de niveau 2 de l'assistance clientèle, le but est de proposer des solutions alternatives dans le but de fidéliser les clients.

Recueillir des informations complètes sur la demande afin de déterminer le problème en analysant les symptômes.

Se tenir au courant des informations, des changements et des mises à jour du système.

Transmission et communication des informations aux collaborateurs de manière claire afin de faciliter la continuité des opérations.

Participation à des projets d'équipe, avec la mise en place de coaching démontrant une capacité à travailler en collaboration et de manière efficace.

Telus International, Sofia, Bulgarie

Agent d'assistance client,

11/2018 – 09/2019 - CDI

Entretenir les relations avec les clients par le biais d'une assistance produit par téléphone, par e-mail et par chat.

Gérer efficacement tous les incidents entrants dans les service de paiements, comptes, et logiciels et produits Google.

Recueillir des informations auprès des clients et résoudre les problèmes techniques.

Service des paiements : Gestion des comptes des clients, fraude

FORMATION

Université Lumières Lyon 2 , Lyon, 09/2016 - 06/2017

Licence 2 : Droit

Baccalauréat Général Section Littéraire, Roanne, 09/2009 - 06/2012

Baccalauréat

CENTRES D'INTÉRÊT

- Lecture
- Art
- Passion pour le cinéma
- Stand-up
- Escalade
- Cross Fit

LANGUES

Anglais :

Courant

Espagnol :

Opérationnel

Italien :

Courant