



# Darius Sekpete

French-English Speaking IT Service Desk Analyst

Budapest, Hungary

[Portfolio link](#)

[View profile on Dweet](#)

## Links

[LinkedIn](#)

## Languages

English (Work Proficiency)

French (Native)

## About

With a strong background in customer service and team management, I excel in delivering exceptional client experiences and managing retail operations efficiently. Skilled in project management and digitalization projects, I adapt quickly to new environments, ensuring high-quality service standards are met. Fluent in English and French.

### BRANDS WORKED WITH

Tata Consultancy Services

digi.job

ADKONTACT

Majorel Africa

Clinique Biasa

Tcom (Trade & Communication)

HOTEL SANTA MARIA

Croix-Rouge Togolaise

Compte personnel

## Experience



### ● French Speaking IT Service Desk Analyst

Tata Consultancy Services | May 2023 - Now

As an analyst in the IT Helpdesk, I'm responsible for to provide first-level technical support to end-users. My responsibilities include resolving incidents and user requests via a ticket management system remote support for IT problems, documenting procedures and solutions, and working with the technical teams to resolve complex problems. Contributed to the maintenance of a knowledge base to help users resolve their problems independently. My role requires a strong customer focus, excellent communication skills and the ability to work effectively in a dynamic team environment.



### ● Formateur GRC et Projet

digi.job | Jul 2022 - Apr 2023

- Chargée formation (GRC et Gestion de Projet)
- Suivie et accompagnement des équipes (sur les projets de digitalisation)
- Recrutement Développeur (Anglophones et Francophones)
- Recherche de marché



### ● Représentant service client

ADKONTACT | Apr 2022 - May 2022

J'étais en charge de la gestion des trafics.

### ● Responsable groupe

Majorel Africa | Oct 2020 - Jan 2022

- Animation et accompagnement de mon équipe
- Maintient d'un climat social sur le plateau de production
- Analyse et contrôle des résultats de mon équipe
- Garantir la performance et suivre la prestation de mon équipe
- Atteinte des objectifs qualitatifs et quantitatifs définis pour l'activité
- Mise en place de plan d'action pour l'amélioration des prestations de mon équipe
- Encadrement et développement des compétences de l'équipe

### ● Encadreur qualité

Majorel Africa | May 2020 - Oct 2020

- Evaluation mensuelles des conseillers.
- Mises en places et suivis des plans d'actions d'amélioration des résultats.
- Analyse des écarts et mises en places des calibrages avec les formateurs et Responsables d'équipes.

- Détection et remonter des dysfonctionnements ponant impacter la qualité du traitement.
- Debrief des évaluations et erreur de traitement.
- Garantir la bonne application des nouvelles procédures de traitement.
- Concevoir/participer à la conception des questionnaires d'évaluation de connaissances.
- Déploiement des formations initiales et continues.

### ● Chargé de clientèle

Majorel Africa | May 2019 - May 2020

- Détecter les besoins des clients et proposer des solutions adéquates.
- Promouvoir les produits et services.
- Conseiller la clientèle et si nécessaire les diriger vers d'autres interlocuteurs au sein du département.
- Gérer et développer un portefeuille clients.
- Assurer le suivi de l'évolution du client
- Identifier les risques (fraude, abus...)
- Négocier les conditions et mettre en place les garanties
- Réaliser certaines opérations de back office



### ● Stagiaire en communication et des relations publiques

Clinique Biosa | Nov 2017 - Jan 2018

Ma tâches principales consistaient à :

- L'élaboration des questionnaires de satisfaction des patients.
- Entretien avec les patients et debrief sur l'importance des questionnaires de satisfaction.
- Report et analyse des données liées aux réponses des fiches de satisfaction.
- Conception de documents, affiche et carte de vœux pour usage interne et externe.
- Rapport des réunions hebdomadaire.
- Couverture des évènements liés à la Clinique.

### ● Infographiste

Tcom (Trade & Communication) | Jan 2017 - Jan 2017

Au cours de la semaine de professionnalisation organisé par l'ESIG Global Success, nous étions chargé de l'élaboration de maquette pour le compte de la société T-Com

- Panneau publicitaire
- Calendrier
- Logo.
- Carte de visite.



### ● Marmiton

HOTEL SANTA MARIA | Aug 2015 - Sep 2015

- Mise en place
- Préparation des ingrédients
- Rangement des courses
- Plonge

### ● secouristes

Croix-Rouge Togolaise | May 2014 - Jun 2014

Formation en premier secours. Permettant de venir ainsi en aide à autrui lors d'un incident malheureux.

### ● Service Traiteur / Serveur

Compte personnel | Feb 2011 - Jan 2023

Il s'agit de service apporter à des particuliers pour des occasions de réjouissances.

- Service traiteur
- Serveur
- Hôtesse

## Education & Training

---

2015 - 2018 ● **ESIG GLOBAL SUCCESS**

Licence professionnelle,