Fatma Cherifa TOUGORTI

adresse : 62 rue 6019 Omran Supérieur, Tunis

code postale : 1091

Née le 15/05/1989

Célibataire

Mobile : 24.638.286

Email : tougorti-fatma-cherifa@hotmail.fr

ASSISTANTE QUALITE**EXPERIENCE PROFESSIONNELLE****Février 2011 – Avril 2011** Stage Professionnel à Impact Contact Center

- participation dans la mise en place d'un système qualité
- étude et de diagnostic des processus existants dans le centre d'appel
- mise en place d'une cartographie de processus
- Détection des défauts à l'aide d'une enquête et les outils qualité

COMPETENCES

- ✓ Mise en place et amélioration d'un système management qualité
- ✓ Utilisation des outils qualité : PDCA, diagramme d'Ishikawa, vote pondéré, 5S
- ✓ Connaissance des normes internationales: ISO 9001, ISO 14001, ISO 22000, référentiel OHSAS 18001

FORMATION**2008 - 2011** Licence appliquée en administration des affaires – Institut Supérieur de Gestion
- Administration de la Qualité, Sécurité et Environnement**2007 - 2008** Baccalauréat – Lycée Ibn Khaldoun
- Economie et Gestion**LANGUES ET INFORMATIQUE****Anglais** Bonnes notions**Français** Bonne notions**Arabe** Moyen**Japonais** Notions**Informatique** Word, Excel, Internet, Access, PowerPoint**CENTRES D'INTERET****Dessin, culture
japonaise, littérature**