

James CALIXTE
450 517 2907

Jamescalixte007@gmail.com
[linkedin.com/in/james-calixte-b39110a3](https://www.linkedin.com/in/james-calixte-b39110a3)
Ottawa, Ontario K1K 4C2

RESPONSABLE DE SERVICE A LA CLIENTELE

◇ *Administration de bureau* ◇ *Promotion du travail d'équipe* ◇ *Suite MS Office* ◇ *Capacité à effectuer des tâches multiples*

Profil

- Un professionnel dévoué et engagé avec plus de 5 ans d'expérience à fournir un service de qualité aux clients
- Maîtrise en sciences de gestion de la HEC École de Gestion de l'Université de Liège, Belgique avec l'équivalence du niveau Master au Canada délivrée par WES
- Antécédents professionnels éprouvés pour simplifier les processus de traitement des demandes d'information des clients
- Excellentes Compétences en communication (écrite et orale) en français, anglais et en créole haïtien
- Solides compétences informatiques en Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint, Outlook) et les plateformes MS Teams et Zoom
- Capacité démontrée à travailler en équipe et en gestion de conflit
- Maîtrise de l'organisation et de la gestion du temps pour respecter les délais tout en maintenant une qualité de travail élevée
- Fort engagement envers la satisfaction des clients et des partenaires
- Capacité d'adaptation rapide aux nouvelles situations et flexibilité dans des environnements de travail en constante évolution
- Capacité à travailler dans un environnement multiculturel

Expérience Professionnelle

Responsable de centre de contact

Juillet 2018 - Mars 2024

Direction Générale des Impôts, Port-au-Prince, Haïti

- Superviser l'ensemble des opérations du centre de contact, y compris la planification des horaires, la répartition des tâches, et l'optimisation des processus pour assurer une efficacité maximale du service offert
- Surveiller les KPIs (Key Performance Indicators) tels que le temps de réponse, le taux de résolution au premier contact, la satisfaction des clients, et le taux d'attrition
- Analyser minutieusement les données opérationnelles pour identifier les axes d'amélioration et mettre en place des stratégies correctives
- Résoudre les situations difficiles en apportant mon expertise pour trouver des solutions satisfaisantes pour toutes les parties
- Mettre en place de nouvelles procédures conduisant à l'amélioration des scripts de réponse faisant passer le délai d'attente de 5 minutes à 2 minutes

Technicien comptable

Aout 2018 - Mars 2024

Grow your Business Initiatives, Port-au-Prince, Haïti

- Faire preuve d'une attention aux détails et de capacités organisationnelles supérieures pour gérer efficacement le traitement des données financières
- Saisir les transactions financières dans les livres comptables incluant la mise à jour des comptes clients et fournisseurs
- Préparer des états financiers mensuels, trimestriels ou annuels en recueillant et en analysant les informations comptables

- Conseiller sur les meilleures pratiques comptables, réduisant les coûts financiers jusqu'à 10% pour les clients

Vérificateur fiscal

Octobre 2014- Juillet 2018

Direction Générale des Impôts, Port-au-Prince, Haïti

- Analyser de manière approfondie des déclarations fiscales soumises par les entreprises et les particuliers pour m'assurer de leur exactitude et de leur conformité aux lois fiscales
- Réaliser des missions d'audit sur place pour examiner les livres comptables, les registres financiers et les documents justificatifs des contribuables
- Former et encadrer des nouveaux auditeurs sur les méthodologies d'audit et les réglementations fiscales en vigueur
- Suivre les changements dans la législation fiscale et des nouvelles réglementations pour m'assurer que les audits sont effectués conformément aux normes actuelles
- Travailler en étroite collaboration avec d'autres départements, comme le service juridique ou la comptabilité, pour collecter les informations nécessaires et coordonner les efforts d'audit
- Rédiger des rapports d'audit clair et concis mettant en avant les écarts significatifs et les recommandations essentielles

Bénévolat

Animateur d'équipe

Juillet 2017

Centre Culturel Francophone de Buzau, Poiană Pinului Buzau, Roumanie

- Planifier des activités divertissantes et éducatives pour plus de 30 enfants
- Encourager les échanges en français, renforçant les compétences linguistiques de 30 enfants

Éducation et Formation

Master en Science de Gestion

2017

HEC École de Gestion de l'Université de Liège, Liège, Belgique

Baccalauréat en Sciences Juridiques

2020

Faculté de Droit et des Sciences Économiques (FDSE), Port-au-Prince, Haïti

Baccalauréat en Administration Option Sciences Comptables

2013

Institut National d'Administration de Gestion et des Hautes Études Internationales (INAGHEI), Port-au-Prince, Haïti

Certifications

Comptable Professionnel Agréé d'Haïti (CPAH)

2023

Ordre des Comptables Professionnels Agréés d'Haïti, Port-au-Prince, Haïti