



Imen HAMADA - « Imen Call Center »

Tozeur

Aujourd'hui, à seulement 29 ans, Imen Hamada consolide la création d'un call center de 30 emplois à Degueche.

« Diplômée en réseaux informatiques en 2010, c'est sur internet que je démarre mes recherches sur le fonctionnement des centres d'appel, seule source d'information pour compléter ma formation académique et comprendre davantage ce métier. »

En 2011, Imen se rend à Tunis pour effectuer un stage de 3 mois comme téléopératrice puis décroche la même année un poste comme téléopératrice à distance. « A partir de 2015, je passe à une étape supérieure dans la prospection de marchés, toujours sur Internet. Je signe mon premier contrat avec une entreprise en France qui travaille dans le domaine de la téléassistance pour la vente de bracelets de sécurité aux personnes âgées. »

Entre 2015 et 2016, toujours en tant que téléopératrice à distance, Imen développe de nouveaux contrats dans le domaine de l'offre de services aux personnes âgées, de la mutuelle, de l'isolation en bâtiment et de l'énergie renouvelable.

En Janvier 2016, Imen s'investit dans le développement de son activité et démarre la formation de personnel pour ouvrir officiellement en mars de la même année son centre d'appel à Degueche avec 8 employés qualifiés.

A travers son entourage, Imen découvre en 2016 le Projet Mashrou3i organisé par l'ONUDI et financé par USAID, la Coopération Italienne

et HP Foundation. Le programme constitue la meilleure manière de développer ses capacités managériales, notamment à travers la plateforme d'auto-apprentissage en ligne HP LIFE e-Learning. Elle est aussitôt prise en charge par un membre de la composante HP LIFE du programme Mashrou3i à Tozeur, qui l'aide à acquérir toutes les connaissances en matière de gestion, commerce ou encore communication, qui lui font défaut.

A l'ouverture du nouveau cyber parc de Tozeur, Imen bénéficie d'un local avec un réseau en fibre optique, ce qui enfin lui permet de régler son problème de faible connexion dont elle souffre depuis son entrée en activité. Elle y déménage en octobre 2017 et par la même occasion développe sa structure en recrutant 22 nouveaux employés.

« L'amélioration de mes conditions de travail me conforte dans mes ambitions. J'ai financé petit à petit, poste par poste, mon projet pour un investissement de 20'000 DT. La banque avec laquelle j'ai forgé une relation de confiance, m'a récemment accordé un crédit de 8'000 DT. »

« J'ai forgé mes capacités relationnelles grâce à Internet et à l'accès aux forums en ligne, ce qui m'a permis de contacter des entreprises à l'étranger et décrocher de nouveaux contrats. En travaillant par objectifs, je suis aujourd'hui à la mesure de mes engagements. La confiance est la clé de ma réussite. »

« Le marché français étant relativement saturé, je pense aujourd'hui pouvoir me positionner sur le marché italien potentiellement porteur. Apprendre l'italien sera mon prochain défi. »