



Patrick FASTENAKEL

Formateur Soft Skills

Communication & Management

Spécialiste Relations Clientèle à distance

Formations en Leadership, Styles Sociaux, Gestion du Temps, Mind Mapping, Gestion des plaintes, Assertivité, Accueil téléphonique, Télémarketing, Prise de rendez-vous, formations « sur mesure »

ACTUELLEMENT	QUELQUES REFERENCES ET EXPERIENCES SIGNIFICATIVES	METHODES ET TECHNIQUES MAITRISEES
Depuis 2005 : formateur soft skills à la L.E.E.P. Participation à des groupes citoyens & philanthropiques d'<u>intelligence collective</u>	<u>Secteur marchand</u> <u>ALPHA CREDIT</u> (groupe Fortis) – de 2009 à 2023. Workforce Manager – fonction rapportant au C.O.O. <u>BPOST</u> – de 2004 à 2008 Coordinateur Centre de Contact RH. <u>SOLIDARIS BRABANT</u> – de 2000 à 2004 Contact Center Manager. Création du centre de contact clientèle. <u>WORLDLINE</u> (Bancontact) – de 1987 à 2000. Sales Support Team Leader. <u>Autres employeurs antérieurs</u> : Warner Bros, Canal +. <u>Secteur non marchand</u> Missions de recrutement, de formation, d'animation d'équipe de téléconseillers (Actiris, Mirewapi) Gestion du changement. « Coach the coach » : mise en force de structures de management dans les centres d'appels.	I.P.A.M. - Nivelles - technicien électro-mécanicien. L.E.E.P. - cycle long en P.N.L. - Bruno Barbier. The Coaching Proces - Patrick Meerlevede. Stage de développement personnel : Oxygen - Antoine Filissiadis. <u>Langues :</u> Français - Langue maternelle Opérationnel en Néerlandais Anglais : niveau intermédiaire