



Tristan Ould Abdesslam

Fondateur & CEO · Elah Elah

Entrepreneur passionné par l'IA et l'expérience client, j'ai fondé **Elah Elah** en 2026, une entreprise éditrice de SaaS. Fort de **10 ans d'expérience en Customer Care et Office Management** (Zalando, L'Oréal Luxe, Zenride) et **certifié Anthropic**, je combine sens du service client et expertise IA.

// PARCOURS PROFESSIONNEL

DEPUIS 01/2026

Fondateur & CEO

Elah Elah · Création d'entreprise — éditeur SaaS

- Création de **FlipMercado**, marketplace pour vendre ou racheter des business digitaux sur le marché espagnol
- Développement de la plateforme de bout en bout via **Claude Code** et intégration d'API diverses

02/2023 - 12/2024

Chargé de Service Client

Zenride · CDI · Télétravail hybride, Paris

- Gestion des demandes clients et partenaires : **SAV produit, facturation, plateforme en ligne**, fins de contrat et restitutions de vélos
- Interface avec le partenaire financier pour finaliser les cessions de contrat ; fluidité des procédures d'assistance et d'assurance
- Appui aux partenaires magasins (paiements) et **maximisation du taux de révision de la flotte**
- **Création et mise à jour des process de l'équipe** Service Client
- Remontées produit (bugs, améliorations) et respect des objectifs qualitatifs et quantitatifs

07/2022 - 11/2022

Customer Service Executive

Le Marché Moderne · CDI · Télétravail

- Support omnicanal (appels, mails, chat) : livraisons, facturation, abonnements, qualité produit
- **Rétention client : 70 % des échanges** consacrés à convaincre les clients de conserver leur abonnement
- Coordination quotidienne avec la logistique et l'équipe Customer Care UK (**anglais**)
- Campagnes de satisfaction par téléphone et remontée des bugs site/app au service technique

CONTACT

TÉLÉPHONE

07 68 63 73 35

EMAIL

ouldtristan@gmail.com

ADRESSE

11 rue les Vanneaux
34670 Baillargues

LINKEDIN

linkedin.com/in/tristan-ould

SITE WEB

tristanould.fr

COMPÉTENCES

IA & AUTOMATISATION

Claude / Claude Code

Prompt Engineering

Automatisations IA

Zapier

Make

n8n

OUTILS & CRM

Salesforce

HubSpot

Zendesk

Notion

Google Workspace

Slack

SharePoint

LANGUES

Français Natif

Espagnol Courant

4 ans au Chili

Anglais Opérationnel

Immersion de 8 mois à Londres

CENTRES D'INTÉRÊT

Intelligence Artificielle

Football

Cinéma

Voyages

— EN BREF

10+

années d'expérience Customer Care & Office Management

7

entreprises, de la startup au grand groupe international

3

langues de travail — français, espagnol, anglais

— CERTIFICATIONS IA

Anthropic

05/2026

- Claude API & Prompt Engineering
- Building with Claude
- AI Fluency for Business — implémenter l'IA en entreprise

— FORMATION

2012 – 2013

Licence Communication des entreprises

Spécialisation Événementielle · ISEFAC Paris

2008 – 2010

BTS Communication des entreprises
ISEFAC Paris

02/2021 – 06/2022

Modérateur Réseaux Sociaux / Service Client

Sitel — division L'Oréal Luxe · CDI · Paris / télétravail

- Modération et information des consommateurs sur **Facebook, Instagram et Twitter** pour 6 marques luxe : Azzaro, Armani, Mugler, YSL, Urban Decay, Valentino
- **Référent formation modération** pour la division
- **Création et mise à jour des process de l'équipe** et de chaque marque de la division Luxe
- Escalade des dossiers de nature médicale aux équipes dédiées ; suivi et relances des dossiers clients
- Back-up de la division L'Oréal Corporate International (**anglais**) ; onboarding des nouveaux collègues

10/2019 – 12/2020

Customer Care Specialist — Suisse francophone

Zalando · CDI · Berlin, Allemagne · Télétravail

- Support multicanal (appels, mails, chat) du marché suisse : commandes, livraisons, facturation, **gestion des cas de fraude**
- Échanges quotidiens **en anglais** avec les partenaires Zalando et les services internes
- Pilotage par la qualité : **scoring interne** (qualité des réponses, productivité, temps de traitement) et revue hebdomadaire avec le manager
- Suivi et mise à jour des notes de frais de l'équipe

02/2016 – 08/2019

Office Manager

PRA Health Sciences · CDI · Levallois-Perret

- Gestion complète des locaux, des prestataires et des incidents ; **participation aux comités de direction**
- Gestion de la **flotte de téléphonie mobile** (attribution, inventaire, interface prestataire) et du **parc automobile** (commandes, incidents, amendes)
- Organisation de l'équipe (congés, planning quotidien) et commandes de fournitures bureau et laboratoires
- **Création et mise à jour des process de l'équipe**
- Accueil et installation des nouveaux employés ; assistance aux équipes en télétravail ou sur site client

09/2014 – 06/2015

Assistant polyvalent

Equinox-Cognizant · CDD · Paris

- Accueil et onboarding des nouveaux employés, courrier, salles de réunion, gestion fournisseurs, factures et stocks
- Mise en place de la nouvelle flotte de téléphonie mobile et **support informatique de premier niveau** aux consultants