



***** ** *

18/07/1986 (37 ans)
Permis Permis de conduire B

** ** *

Marseille (13000)

*****@*****.***

Conseiller clientèle, Confirmé

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

janv. 2019 /

Conseiller clientèle

Orange banque / Orange money

Discuter avec les clients par téléphone et analyser leurs envies et leurs besoins en termes de

services et produits financiers.

Gérer les conflits et questions des clients, essayer de répondre au mieux à leurs besoins.

Assurer le respect des procédures.

Assurer le respect des procédures

Assurer un service client de qualité, en respectant les demandes de la hiérarchie

Méthodes de transactions financières

janv. 2017 / déc. 2018

Chargé de clientèle en centre d'appels Front / Back office

B2S, Aix-en-Provence

Accueil et traitement de la demande du client au téléphone

gestion des demandes du client concernant un abonnement mobile ou une ligne internet

Assistance et conseil aux vendeurs

Régulation, organisation et gestion de mon activité en fonction des flux d'appels

redirection vers le service concerne en cas de demande spécifique

Utilisation de logiciels en back office : Word, Excel, Outlook

janv. 2011 / janv. 2017

Technicien pour le support technique SFR

SITEL Rabat, Maroc

Traitement des pannes techniques des clients SFR ADSL-VOIP-IPTV et THD suivi des incidents

nationaux et régionaux en France.

Assistance logiciel auprès des utilisateurs.

Donner les caractéristiques du produit et résoudre les problèmes d'utilisation.

Recenser les questions et établir un rapport détaillé des problèmes et erreurs récurrents.

Remonter les questions auprès du service approprié.

Remplir des services, installer de nouveaux systèmes pour les développeurs, et former les

membres de mon équipe.

DIPLOMES ET FORMATIONS

/ juin 2011

Formation Réseau Informatique

sept. 2008 / juin 2010

Diplôme de technicien en maintenance informatique

Ecole international Privée des Technologies Informatiques Avancées, Rabat

sept. 2006 / juin 2007

Baccalauréat branche : sciences expérimentales - BAC

lycée Assafoua à Salé, Rabat

/

Diplôme intermédiaire en opérations de banque et en 2018 services de paiement (IOBSP)

B2S Formation, Aix-en-Provence

COMPETENCES

maintenance informatique, Excel, Outlook, Word, services de paiement, Reseau Informatique, réseaux informatique, systèmes d'exploitation, Technologies Informatiques, VOIP

COMPETENCES LINGUISTIQUES

Anglais

Français

Arabe

CENTRES D'INTERETS

Sport, Cinéma, Restaurant, Voyage, lecture, volontariat, jardinage, photographie