



\*\*\*\*\* \*\*\*\*\*

Permis B

Argenteuil (95100)

\*\*\*\*\*

\*\*\*\*\*.\*\*\*\*\*@\*\*\*\*\*.\*\*\*

---

## Responsable relation clients, Junior

---

### EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

---

oct. 2023 / déc. 2023

#### Commercial

- \* Débarrasage et nettoyage des tables au départ des clients.
- \* Garantie d'un accueil aimable et d'un service de qualité afin de contribuer à la fidélisation de la clientèle et au développement commercial du restaurant.
- \* Présentation du menu, réponse aux demandes de renseignements sur les plats et boissons et recommandation de menu.

févr. 2023 / oct. 2023

#### Responsable relation clients

ZedPay - Istanbul, Turquie

- \* Traitement des réclamations et des litiges clients, recherche de solutions adaptées, suivi de la résolution des dossiers.
- \* Participation à des événements et salons professionnels pour promouvoir la marque et ses produits.
- \* Veille à la qualité de l'accueil des nouveaux clients, accompagnement à la prise en main des outils.

févr. 2020 / sept. 2022

#### Vendeuse

Osilver - Istanbul, Turquie

- \* Accueil des clients, réponse à leurs demandes de renseignements avec efficacité et courtoisie.
- \* Mise en place et promotion des opérations commerciales (soldes, promotions), aménagement des rayons selon le plan de merchandising.
- \* Accompagnement des clients dans leurs achats, remise de conseils personnalisés, présentation de produits correspondant à leurs critères de recherche.

juil. 2017 / nov. 2017

#### Stagiaire

Banque BNDA - Bko, Mali

- \* Assistance et orientation des clients dans leur au quotidien.
- \* Ouverture de compte bancaire pour les clients
- \* Archivage et classement des documents et des dossiers.
- \* Gestion des transactions financières de base comme la préparation de chèques.

/

#### Réceptionniste en hôtellerie

- \* Encaissement des paiements des clients.
- \* Réponse aux demandes de renseignement de la clientèle.
- \* Enregistrement des arrivées et des départs dans le system.

### DIPLOMES ET FORMATIONS

---

sept. 2023 / juin 2024

**Mastère : Audit et Contrôle de Gestion** - BAC+4

ACG; ESGF-Paris - Paris

sept. 2016 / juin 2019

- BAC+3

IBN TOFAIL - Kenitra, Maroc

/

Antalya Bilim University - Antalya, Turquie

/

**Licence de Gestion financière : nous a permis de comprendre la: Conception et analyse de documents comptables, Études qualitatives et**

## **COMPETENCES**

---

analyse de documents, Excel, VBA

## **COMPETENCES LINGUISTIQUES**

---

**Anglais**

**Français**

**Turc**

## **CENTRES D'INTERETS**

---

Voyages, Cuisine, Lecture