

# BOUKHALFA AMINE

✉ amine.boukhalfa80@gmail.com

📞 +212770387339

📍 Casablanca Maroc.

## Objectif

Professionnel doté de plusieurs années d'expérience dans le secteur Relation client , combinées a une solide formation dans Le domaine des centres d'appels et une forte aptitude à acquérir de nouvelles connaissances. Capable à la fois de travailler en équipe et fonctionner de manière autonome , je fais preuve d'un solide sens de l'organisation et compétences avérées en sens du service et la communication.

## Expérience Professionnelle

### Turkish Inter office.

*Août 2019 - Mars 2020*

Employé de réservation.  
Service réservation au sein des d'hôtels de résidence de Tourisme ou auprès des compagnies aériennes.  
Recevoir toutes les réservations effectuées par téléphone, fax ou mail.  
Assurer un accueil personnalisé à la demande client.

### Adenddom

*Novembre 2017 - Octobre 2018*

Animateur commercial.  
Animés le déroulement de la vente ainsi que la fidélisation client.  
installation de stands et distribution des échantillons ou de cadeaux .  
Prospection commerciale et développement portefeuille clients : conversion, fidélisation et animation ainsi que qualification des fichiers clients.

### Germa

*Février 2017 - Août 2017*

Ouvrier de production.  
chargement et déchargement des camions avec le chariot élévateur,  
réception et stockage des marchandises .  
Entretien et nettoyage des espaces de travail en respectant les règles d'hygiène et de sécurité, évacuation des déchets selon les consignes de tri sélectif.

### ANAFAT

*Octobre 2014 - Janvier 2017*

Relation client.  
Prospection téléphonique à la liste fournie en se basant sur le script commercial donner .  
présentation de l'entreprise et des produits .  
planification des rendez-vous avec les clients, Suivi et satisfaction des clients , enquête sur les nouveaux besoins du marché, établir des offres adaptées.  
Prospection sur le terrain afin de développer le portefeuille clients, ciblage des prospects en suivant la politique commerciale de l'entreprise.

### ATTENTO

*Octobre 2013 - Janvier 2014*

Téléconseiller (la réception).  
Prise des appels entrants en suivant

les consignes de présentation et de  
La charte , contrôler l'identité de l'appelant selon les procédures de  
sécurité, identification et traitement  
de la demande des clients , traité les demandes de résiliation contrat , et la vérification  
de la résolution des demandes avant de clôturer l'appel .

#### **Future call.**

*Octobre 2011 -*

*Décembre 2012*

Téléconseiller (la vente).

proposition de produits ou services  
correspondant aux besoins et au profils des clients, informer les clients de toute offre  
ou promotion en cours  
susceptible de les intéresser .

#### **RPCM**

*Février 2011 -*

*Juillet 2011*

Téléconseiller (la vente) .

proposition de produits ou services  
correspondant aux besoins et au profils des clients, informer les clients de toute offre ou  
promotion en cours  
susceptible de les intéresser .

---

### **Éducation**

---

*2022*

#### **IDRAK**

Marketing Start-up .  
Certificat de réussite .

*2010*

#### **Office de la formation professionnelle et la promotion du travail.**

Relations clients/ Centres d'appels.  
Qualification professionnelle.

*2008/2009*

#### **Lycée**

Options lettres modernes.  
Études secondaires non terminé.

---

### **Compétences**

---

Sens de communication, Faciliter d'adaptation, travailler en équipe, persévérance, capacité de décision, technique de négociation.

Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint) Application , réseau sociaux , mailing.

Marketing , relations clients , la vente, réception d'appels , sondages, prospections commerciales.

Débrouillard , Travail Physique , bricolage.

---

### **Intérêts**

---

La lecture , les échanges culturels, les voyages , cyclisme.

---

### **La Langue**

---

Français : C1

Anglais : A1

Arabe : langue maternelle.

---

### **Informations Personnelles**

---

Permis de Conduire : Catégorie B/ classe 5.