

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

<i>Août 2019 - Mars 2020</i>	Turkish Inter office. 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.
<i>Novembre 2017 - Octobre 2018</i>	Adenddom 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.
<i>Février 2017 - Août 2017</i>	Germa 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.
<i>Octobre 2014 - Janvier 2017</i>	ANAFAT 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.
<i>Octobre 2013 - Janvier 2014</i>	ATTENTO 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.