

**Mohamed Karim Larbi**  
Tél: (514) 449-3981  
Courriel: Larbimohamedkarim@gmail.com  
Montréal, Québec

## **PROFIL ET OBJECTIF**

---

Ayant accumulé plus de 18 d'expérience dans le service à la clientèle, j'ai acquis une solide expertise dans le domaine des ventes et du support client. Persévérant expérimenté avec efficacité dans la gestion de la relation client, l'utilisation et l'optimisation continue des nouvelles stratégies client ont permis à l'équipe de perfectionner de manière significative la satisfaction client, l'autonomie et d'être élu meilleur service clients de l'année à plusieurs reprises. Ma capacité à gérer efficacement les demandes des clients, à fournir des informations précises sur les produits et services, ainsi qu'à résoudre les problèmes rapidement et de manière professionnelle, me permet d'apporter une valeur ajoutée significative à l'entreprise. Mon expérience m'a aussi appris à m'adapter aux besoins des clients. En quête de nouveaux défis, je suis actuellement à la recherche d'une nouvelle opportunité afin de partager mon savoir-faire, ma passion et d'acquérir de nouvelles compétences qui me permettront d'évoluer professionnellement.

## **COMPÉTENCES**

---

- ✓ Persévérance
- ✓ Autonomie
- ✓ Gestion de la relation clients
- ✓ Gestion des équipes
- ✓ Gestion des situations difficiles
- ✓ Élaboration et mise en place des projets d'optimisation des activités
- ✓ Mise en place et développement des réseaux de vente

**Langues** : français, anglais

**Logiciels** : Microsoft Office, Excel avancé, CTI/CRM

## **EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE**

---

**Fév. 2022 – Nov. 2022 : Responsable développement commercial**

Garanty-BH assurances - Tunis, Tunisie

- Suivi du marché et suivi de la concurrence;
- Identification des leviers de croissance et des opportunités commerciales;
- Gestion du portefeuille client;
- Négociation des contrats;
- Suivi administratif et commercial;
- Animation d'un réseau régional de 120 points de vente et suivi des réalisations;
- Visite régulière des points de vente et accompagnement des responsables opérationnel

**Janv. 2016 – Nov. 2021 : Chef de service principal des opérations fixe**

Ooredoo Group - Tunis, Tunisie

- Gestion managériale et administrative de deux équipes Front et Back Office (2 superviseurs et 40 collaborateurs);
- Gestion de plusieurs activités sous responsabilités (Fixe, internet, Hosting et Fibre optique);
- Optimisation du parcours client end to end (qualité, procédures et outils de travail) à travers la mise en place de plusieurs actions et projet transverses;
- Élaboration des plans de formation des différentes équipes;
- Gestion de la Participation annuelle au concours du meilleure service clients de l'année

**Janv. 2005 – Déc. 2021 : Chef de service relations clients**

Ooredoo Group - Tunis, Tunisie

- Gestion des équipes : Superviseurs (4 superviseurs)
- Recrutement des effectifs
- Conduite des entretiens annuels d'évaluation
- Mise en place de plans d'actions d'optimisation
- Pilotage de l'activité
- Planification des formations
- Élaboration des objectifs
- Analyse de l'activité
- Élaborations des projets d'animations et de motivations des équipes

**Mars. 2004 – Déc. 2004 : Responsable d'équipe relations clients**

Ooredoo Group - Tunis, Tunisie

- Encadrement des chargés clientèles;
- Suivi et monitoring des indicateurs de performance;
- Formation des nouvelles recrues;
- Mise en place des évaluations mensuelles et annuelles;
- Gestion du plateau

**Sept. 2003 – Fév. 2004 : Chargé de la clientèle**

Ooredoo Group | Tunis, Tunisie

- Prise en charge et gestion des demandes clients techniques et commerciales;
  - Traitement des demandes au niveau CRM suivant un workflow prédéfini
-

## **ÉTUDES**

---

**2001 – 2002 : Deuxième année du D.U.E.S en sciences de la vie et de terre**

Faculté des Sciences de Tunis, Tunisie

**1999 – 2000 : Première année du D.U.E.S en sciences de la vie et de terre**

Faculté des Sciences de Sfax, Tunisie

**1998 – 1999 : Baccalauréat en sciences expérimentales**

Lycée Farhat Hached, Rades - Tunisie

## **CERTIFICATIONS**

---

- ✓ Technicien raccordement et mesure en fibre optique
- ✓ Agent technicien en informatiques de gestion
- ✓ Agent naviguant en aéronautique
- ✓ Gestion du temps et du stress
- ✓ Risk management
- ✓ Conduite des entretiens d'évaluations
- ✓ Process Com

## **CENTRES D'INTÉRÊTS**

---

Pêches en surfcasting, Basketball e