

## **Tarik Barini**

**Adresse** : 7920 Av. Stuart, Appt 3, Montréal, QC H3N 2R8

**Tel** : (514) 208-0322

**Courriel** : [tarikbarini@hotmail.com](mailto:tarikbarini@hotmail.com)

### *Profil*

- .: Esprit logique et relationnel, sens d'écoute et d'organisation, capacité d'analyse, apprentissage rapide et grande faculté d'adaptation.
  
- .: **Compétences spécifiques** :
  - Service à la clientèle, ventes croisées et analyse financière
  
- .: **Compétences linguistiques** :
  - Français, anglais et arabe
  
- .: **Compétences informatiques** :
  - Logiciels métier : AFH, Expert et Focus
  - Bureautique (Excel, Word, Access ...)
  - Outlook

### *Formations académiques*

Diplôme en droit français - University of Cadi AYAD

1999 – 2001 a Marrakech

### *Expériences professionnelles*

➤ **Responsable commercial.**  
**Deltasys – expansion (Maroc)**

***Depuis mars 2021***

- .: Toujours axe sur la satisfaction des clients, leur fidélisation et compréhension de leur besoins
- .: Traitement rapide d'une moyenne de 80 demandes et plaintes de clients par jour avec un taux de satisfaction client de 96 %
- .: Maintien à jour des dossiers clients dans HubSpot CRM tout en interagissant avec les clients par courriel, téléphone et réseaux sociaux
- .: Augmentation de 14 % de la taille moyenne des commandes des nouveaux clients en comprenant les besoins et en recommandant les bons produits

➤ **Chef de Cabine (Responsable des agents de bord)**

***Juin 2014 – janvier 2021***

## **Air Arabia (Maroc)**

- .∴ Assurer un haut niveau de CRM (Customer Relation Management) vis-à-vis des clients ;
- .∴ Rappeler et initier les membres de l'équipe aux techniques de vente des différents produits de l'entreprise ;
- .∴ Surveiller la conformité aux normes de sécurité aérienne à bord de l'aéronef ;
- .∴ Être l'Interface principale communicante avec les différentes parties prenantes au sein de l'aéroport (Commandant de bord, Approvisionnement, nettoyage, mécanicien ...) ;
- .∴ Donner un Feedback aux membres du personnel sur leur performance et proposer des moyens d'amélioration continue ;
- .∴ Rédiger le rapport contenant l'ensemble des informations concernant le vol ;

### Résponsable de agents de bord

Royal air Maroc

mars 2004 - september 2012 / Marrakech

- .∴ Encadrement du personnel navigant lors des vols, avec des équipes de 4 personnes en moyenne, veillant au respect des procédures, vérifiant rigoureusement la bonne exécution de leurs tâches, et le type d'approche.
- .∴ Atteinte de mes objectifs d'augmentation de 5% sur objectif de ventes, de passagers et de procédures en définissant leurs rôles et leurs missions pour garantir une bonne organisation des tâches.
- .∴ Supervision de la formation des agents de bord pendant le vol et donner des retours ainsi que des résultats périodiques.
- .∴ Intervention en cas de malaises médicales,
- .∴ Garder mon sang-froid et faire preuve de réactivité pour gérer efficacement les différents dossiers.
- .∴ Contribution à l'amélioration de la formation des équipages navigants en partageant mes retours d'expérience
- .∴ Gestion des stocks de produits distribués et vendus.

## **Loisirs et Intérêts**

- .∴ Lecture : Biographie des gens
- .∴ Sports : Culturisme, Judo
- .∴ Voyage: Randonnées et Camping

