

Aicha Othmani

Contact

- +33(0)7 44 91 50 01
- aichatoo@gmail.com
- https://www.linkedin.com/in/aicha-o-474a8413/
- 69600 Oullins - Pierre Benite | France

Profil

69600 Oullins - Pierre Benite | France

Experte bilingue (fr/ang) en support client avec une solide expérience en paiements, risques, fraude et conformité, et développeuse web junior passionnée. Capable de combiner compétences techniques et relationnelles pour offrir des solutions efficaces et améliorer l'expérience utilisateur.

Compétences

- Word, Excel, Ppt, PDF,
- Outils de PAO,
- InDesign, Canva,
- Wagtail, Django, Html, Python, GitHub,
- CRM: Salesforce,
- Zendesk, Notions
- HubSpot, Oracle
- Outlook
- Chat GPT
- Social media | Internet, Intranet.

Experience

- Escalation Specialiste 2022  
NortonLifeLock - Dublin
  - Gestion des escalations complexes, rétention client, troubleshooting et remboursements,
  - Contribution aux projets de traduction pour e-learning et les chatbots.
- Support Technique 2020- 2021  
Accenture | WhatsApp, Meta - Dublin
  - Coordination avec les équipes multilingues et les clients pour identifier les tendances, résoudre les problèmes techniques.
- Analyste Risques 2019 - 2020  
Accenture | Facebook, Meta - Dublin
  - Analyse des transactions et évaluation des risques pour détecter les comportements frauduleux sur Facebook Marketplace.
  - Mise en place de mesures de prévention pour garantir la sécurité et renforcer la confiance des utilisateurs.
- Customer Care 2016 - 2020  
Yapstone (Paieement en ligne) - Drogheda
  - Gestion des paiements en ligne et résolution des anomalies.
  - Support client pour les transactions et paiements.
  - Veille à la conformité et sécurité des paiements, amélioration des processus.
- Chargée de relations clients 2015  
National Pen - Dundalk
  - Gestion de 1200 clients (B2C / B2B), développement des relations et négociation des ventes, Vente incitative, rétention client.
  - Atteinte des objectifs de revenus hebdomadaires.

LONDRES - PARIS 2000 - 2008

- Assistante bilingue d'équipe | Credit Suisse, Paris 2008
- Assistante bilingue d'équipe | Rothschild & Co, Paris 2008
- Assistante PAO | Wellington Management, Londres 2006-2007
- Assistante bilingue d'équipe | Nomura, Londres 2006
- Assistante bilingue d'équipe | Dresdner, Londres 2005
- Assistante PAO | Commerzbank, Londres 2004
- Assistante PAO | Deutsche Bank, Londres 2004
- Assistante PAO | BNP Paribas, Londres 2000 - 2004

Formation

- Web Developpeuse, Simphon | Lyon
- Digital Marketing, Diploma | UCD Professional Academy, Dublin
- Digital Marketing | Social Media Marketing Certificate by HubSpot Academy Online
- Anglais Commercial, CIPL, St Etienne
- BAC Pro Assistante Commerciale | AFPA, Roanne
- CAP Employee de Bureau
- CAP/BEP Stenodactylo, Benoit Charvet, St Etienne

Centres d'intérêt

Photographie de rue, Documentaires Netflix, Randonnée, Lecture, Passion pour la naturopathie, la nutrition naturelle et les approches holistiques de la santé.