

# Customer Care Bilingue Anglais

## 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 (Paiement 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, Simplon | 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.