

320 15^e Rue, Laval QC H7N 1L4

Courriel : Asmaaouari16@gmail.com

Github : <https://github.com/AsmaAou/asmaaou>

Profil : Étudiante en DEP Soutien Informatique à EMICA, à la recherche d'un stage en support Informatique

Passionnée par la technologie et le service aux utilisateurs. Toujours en quête de nouveaux défis pour développer mes compétences techniques, j'excelle dans la résolution de problèmes et la prise en charge des incidents. Rigoureuse et réactive, je m'adapte facilement à des environnements de travail dynamiques et en constante évolution pour garantir une expérience utilisateur optimale.

COMPÉTENCES

- **Langages** : PHP · JavaScript · SQL · React Native
- **Réseaux & Sécurité** : pfSense (VLAN, VPN, NAT, filtrage), DHCP/DNS, routage, dépannage LAN/WAN
- **Support Informatique** : gestion de sites web, bases de données, helpdesk (Salesforce)
- **Langues** : français · anglais · arabe (natif) · chinois (notions)
- **Atouts** : Autonomie, esprit d'équipe, résolution de problèmes, créativité
- **Permis de conduire** : catégorie B

EXPÉRIENCE DE TRAVAIL**Représentante du Service Client**

Lineage Logistics (Versacold) | Montréal, Québec, Canada

Septembre 2023 – Présent

- Fournir un service clientèle de qualité en répondant aux demandes des clients et en assurant le suivi des commandes.
- Utiliser Salesforce CRM pour gérer les interactions clients, suivre les demandes et maintenir une communication efficace.
- Résoudre efficacement les problèmes des clients en collaborant avec les équipes internes (logistique, approvisionnement).
- Traiter les modifications de commandes et assurer un service rapide et professionnel.
- Analyser les retours clients pour améliorer les processus et la satisfaction globale.
- Maintenir une base de données client à jour pour un suivi précis et organisé.

Développeuse Front-End

Langwen, Foshan, Chine

08/2021 - 01/2023

- Participation à un projet de développement web pour la création d'une plateforme interactive de gestion des commandes clients, en utilisant HTML, CSS et JavaScript.
- Mise en œuvre d'une interface utilisateur responsive et optimisée pour les appareils mobiles, améliorant l'accessibilité et l'expérience client.
- Collaboration avec l'équipe backend pour intégrer des fonctionnalités dynamiques via des APIs, permettant une gestion en temps réel des commandes.
- Test et débogage des fonctionnalités pour garantir un site web sans erreur, et amélioration continue grâce aux retours des utilisateurs.

FORMATION

Diplôme d'études professionnelles en Soutien Informatique (DEP) 2023

– 2025

École des métiers de l'informatique, du commerce et de l'administration | Montréal, Québec

Master en Computer Science and Technology : Spécialité Data Science (équiv. Maîtrise)

09/2019 - 06/2021

Nanjing University of Information Science and Technology, Nanjing, Chine

Licence Professionnelle d'Enseignement en Technologie des Multimédias et du Web (équiv. Bac)

09/2018 - 06/2019

Université Mohammed V de Rabat, ENS, Rabat, Maroc

Diplôme Universitaire de Technologie en Génie Informatique (équiv. DEC technique)

09/2015 - 06/2018

École Supérieure de Technologie d'Agadir, Agadir, Maroc

Baccalauréat Scientifique (équiv. DEC pré-universitaire)

09/2014 - 06/2015

Lycée Al-Wahda, Tiznit, Maroc

LANGUES

- **Arabe** : Native
- **Français** : Compétence professionnelle complète (TCF)
- **Anglais** : Compétence professionnelle complète (IELTS)
- **Chinois** : Notions élémentaires (HSK 3)

QUALITÉ PROFESSIONNELLES

- Capacité de travailler en équipe et sous pression
- Dynamique et sens des affaires.
- Très grande volonté d'accomplissement personnelle et professionnelle
- Sens des responsabilités, ponctualité, communication
- Écoute active et précision

Des références vous seront fournies sur demande