

# HIBA CHENNI

+212 774430900 - chennihiba34@gmail.com

Marrakech - Maroc

---

## À PROPOS DE MOI

Professionnelle passionnée et dynamique, titulaire d'un diplôme en informatique, je possède une solide expérience dans la gestion de communautés et les relations clients. Avec deux ans d'expérience dans la vente B2B, j'ai développé des compétences exceptionnelles en communication et en relations interpersonnelles, me permettant de construire et de maintenir des relations durables avec les clients et les parties prenantes. Ma capacité à comprendre et à répondre aux besoins des clients a constamment abouti à des niveaux élevés de satisfaction et de fidélité.

Je suis passionné par la création d'expériences positives et la conduite d'initiatives qui favorisent l'engagement et la croissance. Mon ensemble de compétences diversifié, associé à mon approche proactive et à mon engagement envers l'excellence, fait de moi un atout précieux dans n'importe quel rôle. Je suis impatiente d'apporter ma perspective unique et ma détermination à une nouvelle opportunité, où je pourrai contribuer au succès de l'équipe et de l'organisation.

---

## EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE

### Experte Technique

2021 - 2022

#### Sunrise Communications, Suisse

- J'ai fourni un support technique exceptionnel aux clients en diagnostiquant et en résolvant des problèmes matériels et logiciels complexes avec précision et efficacité.
- j'ai guidée les clients tout au long des processus de dépannage, en garantissant une expérience transparente et sans effort tout en répondant à leurs préoccupations.
- J'ai effectuée des recherches approfondies sur les demandes techniques en utilisant les ressources disponibles pour fournir des solutions précises et opportunes.
- J'ai offert des commentaires constructifs aux utilisateurs pour améliorer l'efficacité et l'efficience des processus de support.
- J'ai communiquée régulièrement avec le responsable/gestionnaire du support pour fournir des mises à jour et assurer l'alignement sur les priorités du support.
- J'étais reconnu comme une experte en la matière au fil du temps, en offrant un mentorat et une formation aux nouveaux collègues, en les aidant à s'acclimater à l'environnement de support et à améliorer leurs compétences techniques.

### Spécialiste de l'Activation HFC

2022 - 2023

#### Sunrise Communications, Suisse

- J'ai dirigé l'activation de la technologie hybride fibre coaxiale (HFC) auprès des clients, assurant une transition en douceur et une prestation de services optimale.
- J'ai géré la réception et le traitement des fichiers d'activation de nombreux clients, facilitant une activation de service rapide et précise.
- J'ai collaboré avec des équipes interfonctionnelles pour dépanner et résoudre tout problème lié à l'activation de la technologie HFC, améliorant ainsi la satisfaction des clients.
- J'ai fourni des conseils et un soutien détaillés aux clients pendant le processus d'activation, en s'assurant qu'ils comprenaient les caractéristiques et les avantages de la technologie HFC.
- J'ai développé et tenu à jour la documentation relative aux procédures d'activation, contribuant à améliorer l'efficacité opérationnelle.
- J'ai formé et soutenu les nouveaux membres de l'équipe au sein du département d'activation, en partageant les meilleures pratiques et les idées pour favoriser un environnement de travail collaboratif.

- Gestion et suivi des comptes clients professionnels, réponse aux demandes de renseignements sur les produits, les délais de livraison et autres demandes.
- Gestion des réclamations des clients et communication des informations pertinentes au responsable B2B pour assurer une résolution rapide.
- Maintien d'une communication fluide avec les clients pour garantir leur satisfaction et favoriser des relations à long terme.
- Surveillance des processus de facturation et de recouvrement pour assurer des paiements ponctuels et l'exactitude des comptes.
- Collaboration avec les représentants commerciaux pour préparer des devis et des propositions commerciales adaptés aux besoins des clients.
- Suivi des devis et des paiements en attente, gestion des contrats et garantie d'un soutien administratif approprié aux activités de vente, y compris la saisie des commandes et la facturation.
- Organisation de rendez-vous, de réunions et de déplacements pour l'équipe de vente afin d'optimiser sa productivité.
- Participé à la prospection de nouveaux clients par téléphone et par e-mail, en mettant régulièrement à jour la base de données clients.
- Réalisation d'appels de suivi auprès de prospects et de clients inactifs pour les réengager et explorer de nouvelles opportunités.
- Gestion de la mise à jour des dossiers clients et des documents commerciaux, y compris les contrats, les bons de commande et les factures.
- Préparation de rapports de vente et suivi des objectifs commerciaux pour évaluer les performances et identifier les domaines à améliorer.
- Collaboré avec les équipes logistiques, financières et marketing pour assurer la bonne exécution des commandes et le bon déroulement des campagnes commerciales.

- J'ai géré et complété avec succès des missions quotidiennes qui ont mis à l'épreuve mes capacités de résolution de problèmes et renforcé ma compréhension des principes de l'ingénierie logicielle.
- J'ai réalisé de nombreux projets concrets qui simulent un environnement professionnel de développement logiciel, améliorant ainsi ma capacité à travailler efficacement en équipe et à gérer les délais de projet.
- J'ai dirigé un projet d'équipe pour développer une application web, en me concentrant sur le développement front-end en utilisant React et Redux.
- J'ai conçu et mis en œuvre des interfaces utilisateur, en veillant à la réactivité et à la compatibilité entre navigateurs.
- J'ai effectué des tests utilisateurs et recueilli des retours pour itérer sur le design et la fonctionnalité.

---

## **ÉDUCATION**

**2019 - 2020**  
German Language Studies (B2 Level)

**2020 - 2024**  
Bachelor In Computer Science

**2023 - 2024**  
ALX Software Engineering Program

---

## CERTIFICATIONS

- Social Media Marketing (HubSpot Academy)
- Information Technology Fundamentals (IBM)
- SEO (HubSpot Academy)

---

## LANGUES

- Anglais
- Allemand
- Français
- Arabe

## COMPÉTENCES

- Compétences en négociation
- Gestion des relations clients
- Leadership
- Problem-solving
- Organisation et gestion du temps
- Communication