



**MALIKA COTTER**  
**Développeur Front End**



## EXPERIENCES

### Responsable service client

**Nom de la société:** Brady France  
**date:** de mars 2014 à juin 2015

Management d'une équipe commerciale de vente en ligne en B to B.  
Garant des Objectifs de qualité du service client.  
Monitoring, coaching et évaluations des équipes front office et back office  
Management du service Master Data France, Benelux, Espagne et Suède

### Chef de Projet centre de contact client

**Nom de la société:** Carglass France  
**Date:** de juillet 2006 à décembre 2011.

Mise en place d'une nouvelle structure téléphonique pour 500 collaborateurs (Avaya)  
Implémentation d'un centre d'appels à Montréal, audit, organisation des services et mise en place d'indicateurs de suivi de l'activité front Office clients.  
Organisation et optimisation de la production sur 3 centres de contact client.  
Analyse de la performance et préconisation d'amélioration.

### Responsable Outsourcing

**Nom de la société:** Telecom Italia  
**Date:** d'avril 2004 à juin 2006

Responsable de la production de 3 centres de contacts clients offshore  
Maroc 600 collaborateurs, Roumanie 200 collaborateurs et Italie 150 collaborateurs  
Pilotage dans une relation transversale de l'ensemble des fonctions  
Mise en place de comités de pilotages et actions correctives appropriées.  
Suivi et analyse des reportings d'activité.

## FORMATIONS

### Actuellement en formation développeur web

**Pop School lens**  
**Date:** depuis 2019

Cours intensif en développement Front end et back end.  
Languages: html, css, Javascript, bootstrap, php, Mysql.  
Réalisation d'un site web pour un Spa.  
Conception d'un site web pour une association ( en cours de réalisation)

### Enseigner le Français Langue Etrangère

**Alliance Française Vichy France**  
**Date:** July 2017

Cours intensif sur l'enseignement de la langue Française

### TEFL et Tesol

**ITT English**  
**Date:** Juillet 2016

Diplôme de l'enseignement de la langue Anglaise.

### Master II Management des Affaires Internationales

**Ecole de commerce international Cesci PARIS**  
**Date:** Septembre 2011

Cours centrés sur le Marketing, le commerce international et la gestion de projets.  
Stage effectué à l'international: Thaïlande

## COMPETENCES

Bonnes connaissances techniques en développement front end  
Bilingue Anglais Français  
Très bonne adaptabilité  
Expertise de la relation clients