

Nabil Bouazzoui

TECHNICIEN INFORMATIQUE NIVEAU 1

Technicien informatique au téléphone ayant un véritable sens de la relation client et plus de 5 ans d'expérience. Je suis autonome capable de prendre des décisions rapides afin de coordonner plus de 30 prestations d'assistance par jour et d'actualiser les dossiers des clients tout en ayant pour objectifs leur satisfaction et leur fidélisation. Apte à travailler avec des personnes stressées, confuses et nerveuses ayant besoin d'informations et d'un soutien pour naviguer dans les systèmes informatique.

Adresse : 317 rue sidi fateh , 20000, Casablanca

Téléphone : **0700187370**

E-mail : **nabilbouazzaoui62@gmail.com**

PARCOURS PROFESSIONNEL

Juin 2020 À Actuel

Technicien informatique niveau 1

Xceed Maroc , Casablanca , Soutien technique

- Offre d'un niveau de service exceptionnel à chaque client en répondant aux inquiétudes et en apportant des réponses.
- A travaillé en collaboration directe avec d'autres départements pour atteindre les résultats de performances.
- Soutien de technique niveau 2 dans l'amélioration des opérations et la résolution des problèmes afin de fournir un service clientèle hors pair.
- A mené des évaluations et des analyses de la clientèle afin d'entamer le processus de recherche.

Février 2019 À Juin 2020

Conseiller clientèle

Intelcia, Casablanca, Services à la clientèles

COMPÉTENCES

- Gestion des appels
- Suivi de dossiers
- Résolution des réclamations
- Attitude professionnelle au téléphone
- Compétences en informatique
- Saisie de données
- Service clients

FORMATION

2010

Licence Chimie

Université Hassan II, Maroc

2013

Master Eau et développement durable

Ecole supérieur de développement durable ,
Rabat

- Transmission des appels entrants vers les services demandés afin de répondre aux besoins des clients.
- Écoute attentive des clients afin de comprendre leurs besoins et leur fournir des solutions techniques adaptées.
- Saisie des informations dans le portail client en faisant attention à les actualiser en cas de changement, notamment une nouvelle adresse.
- Coordination des interventions des techniciens après-vente afin de fournir aux clients une assistance à domicile.
- Échanges avec la clientèle pour m'assurer de la saisie exacte des informations de commandes et pour prendre en charge tout changement selon les souhaits des clients.
- Coordination avec des collègues et des managers pour résoudre des problèmes clients difficiles et complexes.
- Réponses rapides et exactes aux questions des clients, suggestions de solutions efficaces et résolution des problèmes pour augmenter la satisfaction des clients de 90 %.

Décembre 2018 À Décembre 2019

Technicien de laboratoire

Charles Rivers Canada , Montréal, QC

- Matériel du laboratoire inspecté et étalonné, y compris les testeurs pH, les spectrophotomètres et les centrifugeuses.
- Tests de produits chimiques pour surveiller les réactions à des fins d'assurance qualité.
- Examen d'animaux et de spécimens pour modifier les codes génétiques à des fins expérimentales.

Juin 2017 À Octobre 2018

Technicien de laboratoire

ITR Canada, Montréal, QC

- Tests de produits chimiques pour surveiller les réactions à des fins d'assurance qualité.
- Matériel du laboratoire inspecté et étalonné, y compris les testeurs pH, les spectrophotomètres et les centrifugeuses.
- Examen d'animaux et de spécimens pour modifier les codes génétiques à des fins expérimentales.