

# Fatima zahra barouch



✉️ fatimazahrabrouch@gmail.com

📞 0640511307

📍 Ait Melloul/Agadir

## 👤 PROFILE

Professionnelle dynamique avec une solide expérience chez Neoos.com , spécialisée dans le service client et la résolution de problèmes. Maîtrise de la gestion des réclamations et de l'amélioration de l'expérience client. Assistante administrative chez Autocom Service D'agadir, contribuant à l'efficacité organisationnelle à travers une meilleure gestion documentaire.

## 🧠 SKILLS

- Résolution de problèmes
- Service client
- Attitude positive
- Communication claire

## 🌐 LANGUAGES

Arabic	● ● ● ● ●
English	● ● ● ● ●
French	● ● ● ● ●

## 💼 PROFESSIONAL EXPERIENCE

### Neeos.com

Chargée du service après-vente

2019 – 2021 | Agadir, Morocco

- Information des clients sur les politiques et procédures.
- Résolution rapide et professionnelle des réclamations clients.
- Accompagnement des clients dans le processus de réclamation.
- Création d'une expérience client positive à chaque interaction.

### Autocom Service D'agadir

Assistante Administrative

08/2023 – present | Ait Melloul, Morocco

- Reception des appels téléphoniques et accueil des visiteurs.
- Respect de la confidentialité et gestion sécurisée des documents.
- Amélioration du classement des fichiers pour accès rapide.
- Communication efficace favorisant un bon environnement de travail.

### Cache plus

Stagiaire dans les services de transfert d'argent

- Contact direct avec les clients et résolution de leurs besoins.
- Développement de compétences en communication forte et efficace pour gérer les demandes des clients.
- Gestion de multiples transactions dans un environnement rapide.
- Construction de relations solides avec les clients.

## 🎓 EDUCATION

### Licence en Arts et Sciences humaines

Ibn zohr

2016 – 2019 | Ait Melloul, Morocco

- Spécialité : Études Anglaises