

**Aïcha AIT-OUARAZ, 41ans**

**07 81 92 21 95**

L'Haÿ-Les-Roses

[aitouaraz@yahoo.com](mailto:aitouaraz@yahoo.com)

## **En route vers les métiers du digital**

*Manager de la relation client, en cours de reconversion professionnelle.*

### **Expériences professionnelles**



#### **Groupe SATEL France, la relation client multicanal**

Poste : Management de la plate-forme appels sortants, de Août 2011 à Mars 2018

Compte : HACHETTE Livre > Émission d'appels / ~ 50 CRC / site TMS, Fontainebleau.



#### **Groupe TELEPERFORMANCE France, CRM n°1 mondial**

Poste : Responsable de Site, de Avril 2005 à Juillet 2010

CANALPLUS CANALSAT > Service clientèle / ~ 300 CRC / Paris 15ème

LE MINISTERE DU TRAVAIL > Info Auto Entrepreneurs / ~ 80 CRC / Guyancourt

LA MUTUELLE Générale > Campagne de notoriété SPOT TV / Guyancourt

Poste : Responsable de groupe, de Mars 2002 à Mars 2005

CANALPLUS CANALSAT > Service clientèle / ~ 300 CRC / Paris 15ème

BOUYGUES Télécom > Service Millénium / Paris 15ème

France Télécom > Cross Selling MaligneTV / ~ 30 CRC / Paris 15ème

LA CNCEpargne > Fidélisation de clientèle Cross Selling / Paris 15ème

Poste : Superviseur, de janvier 2001 à février 2002

CANALPLUS CANALSAT > Service clientèle / ~ 300 CRC / Paris 15ème

EDITIONS Atlas > Télévente BtoC / Paris 13ème Tolbiac

LA M.A.A.F > Prise de RDV BtoB / Paris 13ème Tolbiac.



#### **TRYBA Fenêtres et Portes, DULIN Isolation**

Poste : Télévendeuse, de janvier 1998 à décembre 2000

Prise de RDV pour les commerciaux, secteur Vincennes, Saint-Maur-des-Fossés.

### **Formation**

**2014** > Techniques de Management – IXOS Development - Centre de Paris 14ème

**2008** > Licence Management des organisations Spé : Grands comptes - Université De Marne La Vallée

**1998** > Baccalauréat Professionnel Vente Représentation – LP Langevin Wallon Champigny-Sur-Marne.

### **Compétences acquises et proposés**



#### **MANAGEMENT**

Piloter le plateau d'appels selon les flux, fixer & contrôler les indicateurs de productivité,

Animer & monter en compétences les équipes, faire du coaching de proximité,

Identifier et mesurer les besoins de formation, gérer les moyens humains,

Être force de proposition de plans d'action et de mesures correctives,



#### **MARKETING**

Détecter un potentiel client et proposer des solutions marketing connexes,

Concevoir les scripts argumentaires en collaboration avec les services informatiques et datamining



#### **COMMUNICATION**

Présenter les bilans mensuels et/ou de fins d'activité,

Former les équipes, veiller sur la bonne diffusion des informations,

Être réactive aux pics d'activité, gérer les situations de crise.