**HOUCINE SARRARI**

| **CONTACT**  **TUNIS, TUNISIA** [**TEL:+21692839093**](TEL:+21692839093)  [**h.sarrari@gmail.com**](mailto:h.sarrari@gmail.com)  [**hsarrari@yahoo.com**](mailto:hsarrari@yahoo.com)  **COMPETENCES**   * Force de vente * Veille commerciale * Satisfaction client * Négociation et relation client * Relation client * Prise de décision * Sens des responsabilités * Télécommunications * Technique de commercialisation   **LANGUAGES**  **ARABE** : Natif  **FRANCAIS** : Bilingue  **ANGLAIS** : Avancé |  |  | **SYNTHESE PROFESSIONNELLE**   * Développement des ventes et du marché * Expérience en marketing et vente * Élaboration des présentations commerciales * Formation et développement de l'équipe * Planification et mise en œuvre des ventes * Prévision des ventes et de la production * +de 12 ans d'expérience dans le domaine de télévente et de commerce. * Je suis motivée capable de gérer un portefeuille de plusieurs clients.   **EXPERIENCE** | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | |
| **Janvier 2022 jusqu’à aujourd’hui**  **Responsable commercial et développement MM solutions TUNIS, TUNISIE**   * Répondre aux demandes des clients concernant nos produits afin de leur permettre d'utiliser nos produits et services en toute autonomie et garantir leur satisfaction. * Utiliser des techniques de vente telles qu’émission d'appel et réception d'appel pour obtenir une augmentation du chiffre d’affaires. * Gérer une équipe de +25 de collaborateurs et mettre en place des activités de formation. * Prospecter et chercher des nouveaux clients, tout en suivant la ligne directrice donnée par le manager afin d'avoir le plus de résultat.   **Janvier 2017 à Décembre 2020**  **Responsable commerciale et service client PRO1TEL, TUNIS, TUNISIA**   * Créer des outils de prospection et de présentation et développer un outil de suivi des contacts. * Mettre en place des outils d’évaluation des retombées des actions de communication et étude des différents publics cibles. * Élaborer un packaging dans le but de mettre le produit en valeur et de donner envie aux consommateurs de l'acheter. * Analyser les données clients disponibles afin de leur proposer un meilleur service et de les fidéliser.   **Janvier 2015 à Décembre 2017**  **Formation et management ACTIV CONTACT, TUNIS, TUNISIA**   * **\*** Planifier quotidiennement les tâches en fonction des besoins des différents services. Traitement des appels entrants par jour. * Effectuer des prévisions à court et long terme afin de mettre au point un plan de développement.et réservation gérée pour optimiser la disponibilité de l'équipe. * Gérer une équipe de 25 de collaborateurs et mettre en place des activités de formation. * Planifié et exécuté de nouvelles stratégies pour augmenter les ventes.   **Janvier 2013 à Décembre 2015**  **Chef d’équipe, opération commercial AGORA CALL CENTER,** TUNIS, TUNISIA   * \* Être fortement autonome grâce à une grande organisation et au respect des délais. * Effectuer des prévisions à court et long terme afin de mettre au point un plan de développement. * Communiquer en interne et en externe de façon efficace afin de relayer au mieux la stratégie de l'entreprise. * Gérer une équipe de 15 de collaborateurs et mettre en place des activités de formation. * Analyser les données clients disponibles afin de leur proposer un meilleur service et de les fidéliser. * A servi de chef d'équipe de service à la clientèle, appliquant les politiques de l'entreprise, répondant aux Questions des collègues et formation du nouveau personnel. * Gestion du recrutement, y compris la gestion du vivier de talents, les entretiens et l'intégration. * Équipe formée et supervisée pour atteindre l'objectif de vente.   **Décembre 2011 à Décembre 2012**  **Conseiller centre d’appel CC ADVICE**, TUNIS, TUNISIA   * Optimisation de la formation des équipes et du développement du personnel. * Planification des rotations pour maintenir des niveaux de service élevés tout en minimisant les coûts salariaux. * Établit et entretient des relations de travail courtoises et efficaces. * Gestion appropriée de +200 appels par jour, y compris les enregistrements et le service après-vente. * Atteint la liste de contacts pour promouvoir les produits et services. * Stratégie de vente adaptée en fonction des profils personnels et des besoins des clients. * Configurer les comptes clients, saisir les commandes et traiter les paiements. * Fait un nombre élevé d'appels de vente par jour dépassant les objectifs d'appels sortants de l'entreprise   **Janvier 2007 à Décembre 2010**  **Agent télémarketing 3 C ETUDES** TUNIS TUNISIE   * Augmentation de la satisfaction des clients en offrant des services à la clientèle amicaux, utiles et informatifs * Gestion appropriée de +200 appels par jour, y compris les enregistrements et le service après-vente. * Atteint la liste de contacts pour promouvoir les produits et services. * Stratégie de vente adaptée en fonction des profils personnels et des besoins des clients. * Définir les comptes clients, saisir les commandes et traiter les paiements. * A effectué un volume élevé d'appels de vente par jour dépassant les objectifs d'appels sortants de l'entreprise.   **Janvier 2006 à Décembre 2006**  **Guest Relation Agent ACROPOL ET LES AMBASSADEURS HOTEL,** TUNIS, TUNISIA   * Accueillir les clients de l'hôtel avec chaleur et professionnalisme, offrant une excellente première impression. * Gérer et traiter les plaintes des clients en résolvant rapidement les problèmes et en offrant Solutions utiles. * Transport coordonné pour les invités, réservation de navettes et service de voiture privée. * Communiqué avec le personnel de nettoyage pour s'assurer que les chambres d'hôtel étaient prêtes pour le client Arrivées. * Promotion d'installations et de services hôteliers supplémentaires pour améliorer l'expérience client. * Maintenir les systèmes de sécurité et de surveillance de l'hôtel.   **Janvier 2005 à Décembre 2005**  **Assistant de magasin**, TUNIS, TUNISIA   * Assisté à une formation régulière en magasin pour se tenir au courant des règlements du magasin, des urgences Procédures et politiques. * Prix de vente calculés et procédures de paiement précises. * Assistance à l'équipe en atelier pour effectuer des inventaires précis, facilitant une gestion précise des stocks.   **EDUCATION**  **2003**  **FACULTE IBN TOFAIL Kenitra**  **DEUG (Littérature Anglaise)**  **2001**  **IPIC,** TIFLET  **Informatique de gestion**  **2000**  **Goethe Institut** RABAT  **Certificat Deutsch**  **1999**  **Baccalauréat lettre moderne**  **OUED EDDAHAB SCHOOL** AZILAH |  | |