



# Agent de centre d'appels

Service client & Relation téléphonique

## SOUAD EL AMRANI

- +212612345678
- souad.elamrani@gmail.com
- Quartier Bourgogne, Casablanca
- [souad elamrani](#)

## FORMATIONS

### DTS – Communication des Entreprises\*

OFPPT ISTA NTIC Sidimarouf 2 – Casablanca  
2019–2021

### Baccalauréat – Sciences Économiques

Lycée Ibn Khaldoun – Casablanca  
2018–2019

## SOFT SKILLS

- Écoute active & empathie
- Capacité à gérer des appels sous pression
- Résolution de problèmes
- gestion de stress

## CENTRES D'INTÉRÊT

- Coaching en communication
- Lecture sur la psychologie positive
- Podcasts sur la relation client

## LANGUES

- Anglais (avancé)
- français(avancé)
- Espagne (Basique)

## PROFILE

Professionnelle dynamique et orientée client, avec plus de 2 ans d'expérience en centre d'appels. Excellente communicante en français, capable de gérer les réclamations avec empathie et efficacité. À l'aise avec les outils CRM et bureautiques, je mets un point d'honneur à garantir la satisfaction client dans toutes les interactions.

## EXPERIENCES PROFESSIONNELS

### Téléconseillère – Webhelp Maroc

2023 – 2024

- Réception des appels clients pour le compte d'un opérateur téléphonique français
- Résolution des demandes techniques et commerciales
- Utilisation du CRM Salesforce pour le suivi des tickets clients
- Traitement des réclamations avec escalade si nécessaire

### Assistante Service Client – Maroc Assistance

2021–2022

- Création d'un site web statique avec HTML, CSS et Bootstrap.
- Contenu : page d'accueil attrayante, menu de navigation, section "À propos", informations de contact.
- Interface moderne et épurée grâce à l'intégration de Bootstrap.

## COMPÉTENCES TECHNIQUE

- Excellente communication orale en français courant
- Maitrise des outils bureautiques : Word, Excel, Outlook
- Bonne connaissance des logiciels CRM pour gérer les interactions clients
- Capacité à saisir rapidement et avec précision les informations dans le système
- Capacité à gérer plusieurs tâches en même temps
- Bonne compréhension des principes de la relation client
- Suivi des demandes et gestion des réclamations