

Salma El Mansouri

Téléphone: +212 6 12 34 56 78 Email: salma.elmansouri@gmail.com LinkedIn: linkedin.com/in/salmaelmansouri
Casablanca, Maroc

Compétences Linguistiques

Arabe: langue maternelle

Français: Courant

Anglais: Niveau intermédiaire

Expérience & Projets

Simulation - Gestion d'appels clients insatisfaits

Projet de formation

Contexte: Gestion d'une série d'appels de clients mécontents concernant des problèmes de facturation

- **Résultats obtenus:**

- Résolution de 95% des cas au premier contact
- Amélioration de la satisfaction client de 3.2/5 à 4.8/5
- Réduction du temps moyen d'appel à 4 minutes
- Aucune escalade vers la supervision

Projet - Support technique multilingue

Étude de cas

Contexte: Assistance technique pour des clients francophones et anglophones sur des produits informatiques

- **Résultats obtenus:**

- Traitement de 40+ tickets par jour
- Taux de résolution de 92% en première interaction
- Score de satisfaction client : 4.7/5
- Création de 5 guides de résolution rapide

Formation - Relation client et vente

3 mois - Certifiée

Contexte: Formation intensive en techniques de communication, gestion d'objections et vente consultative

- **Résultats obtenus:**

- Certification en relation client (95/100)
- Maîtrise des techniques d'écoute active
- Formation aux outils CRM modernes
- Simulation de 100+ appels clients

Formation

Licence en Administration des Affaires

2017 – 2020

Université de Casablanca, Casablanca, Maroc

- Cours pertinents inclus Marketing, Gestion, Économie et Relations Client.

Baccalauréat

2015

Lycée Al Khansaa, Casablanca, Maroc

Compétences Clés

Compétences techniques

- **Communication verbale en français:** Expression claire, ton professionnel, adaptation au client
- **Outils informatiques:** Word, Excel, logiciels CRM, navigateurs web
- **Logiciels CRM:** Gestion des données clients, suivi des interactions
- **Rédaction professionnelle:** Emails, rapports, notes de suivi client

Compétences comportementales

- **Écoute active:** Comprendre les besoins réels du client
- **Gestion du stress:** Rester calme dans toutes les situations
- **Gestion du temps:** Multitâche et respect des délais
- **Travail d'équipe:** Collaboration et entraide