

YOUNES EL HAMMOUCHI

PROFIL PROFESSIONNEL

Autonome et enthousiaste, mes premières expériences m'ont permis de renforcer mes acquis et d'appréhender les différents outils et techniques de secteur aéroportuaire. En quête de nouveaux challenges, je souhaite rejoindre une organisation à laquelle je pourrais apporter mon dynamisme et mon goût du challenge.

PARCOURS PROFESSIONNEL

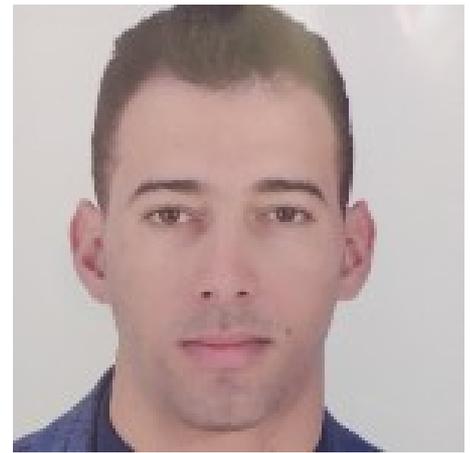
AGENT RELATION CLIENT, 03/2019 - Actuel
ROYAL AIR MAROC - Casablanca - CDI

- Prise en charge de passagers en cas de retard, d'annulation de vol ou de surréservation en faisant preuve de diplomatie, en recherchant une solution à leur problème.
- Gestion des correspondances en accueillant avec courtoisie les passagers, en les renseignant sur l'hébergement, sur la prise en charge.
- Conseils apportés aux personnes pour les aider à s'orienter dans l'aéroport grâce à ma bonne connaissance des lieux, en leur donnant des indications claires et pertinentes, en les rassurant face à leurs inquiétudes grâce à une attitude bienveillante.
- Traitement des demandes de renseignement des passagers en leur apportant des réponses personnalisées, en leur expliquant les différentes démarches à accomplir comme les réclamations, en m'adaptant à chaque client et en leur offrant la meilleure qualité de service possible.
- Suivi de la satisfaction clients.
- Réponse aux questions, problèmes et plaintes des clients et mise en œuvre de solutions appropriées.
- Étude du planning au moment de la prise de poste pour identifier la nature de mes missions et pouvoir m'organiser, en imprimant par exemple la liste des arrivées afin d'assurer leur transit, en effectuant le traitement rapide.
- Traitement des demandes de réservation par téléphone.
- Promotion de la carte de fidélité et de ses avantages.
- Surveillance et assistance des clients lors de leur passage au transit
- Collaboration avec les agents de sécurité : comportement suspect, suspicion de vol.
- Renseignement des clients sur les prix et horaires des vols.
- Gestion de l'affichage dans l'espace d'accueil.
- Entretien du comptoir d'accueil pour assurer sa propreté.
- Prise de messages avec transmission par mail.
- Traitement des irrégularités et des anomalies.
- Prise de notes des réclamations des clients et envoi à la direction tout en proposant des solutions pour régler le litige, évitant ainsi la compagnie de souffrir d'une image négative.
- Rédaction et soumission de rapports de fin de poste avec Excel.
- Utilisation du pack Office pour les tâches quotidiennes et la production des documents demandés.

Agent service à la clientèle, 07/2018 - 08/2018

Teleperformance - Témara - Contrat d'accompagnement dans l'emploi

- Traitement des appels clients en respectant les délais établis, avec un haut niveau de professionnalisme, rigueur et courtoisie, dans le but d'offrir un service de qualité.
- Résolution des problèmes rencontrés par les clients en respectant les règles et les limites établies, transmission à l'échelon supérieur au besoin.
- Réponse aux demandes de renseignement des clients sur les produits et les services de l'entreprise, ainsi que sur les questions d'ordre général sur l'organisation.
- Mise en relation des clients avec le service correspondant à leur besoin.
- Écoute attentive des clients afin de comprendre leurs besoins et leur fournir des solutions techniques adaptées.
- Prise en charge les appels téléphoniques entrants en vue de traiter les demandes des clients ou de les transférer au bon interlocuteur.
- Satisfaction et fidélisation des clients en répondant à toutes les questions relatives aux offres de services.



COORDONNÉES

📍 Maroc, 10150, Rabat

☎️ 0708149738

✉️ elhammouchi2013@gmail.com

COMPÉTENCES

- Utilisation de : Word, Excel, Power Point, et Maîtrise d'Internet, Altea CM, Amadeus Réservation
- Expertise dans la relation client
- Gestion des relations avec les clients étrangers
- Bon relationnel client
- Modalités d'accueil des passagers
- Accueil des clients
- Recherche sur les voyages
- Résolution des conflits
- Communication écrite et orale
- Curiosité

LANGUES

Arabe

Langue maternelle

Français

Courant

Anglais

Intermédiaire

FORMATION

Diplôme des Etudes Universitaires Générales, Economie et Gestion, 09/2014 - 07/2018

Université Mohamed V - Rabat

Faculté des Sciences Juridiques Economiques et Sociales Souissi-Rabat

Baccalauréat, Sciences de vie et de la terre, 09/2013 - 07/2014

Lycée Homan El Fatwaki - Rabat

Sciences Expérimentales