

ABDELHAMID EL ARABI

✓ 13 ans d'expériences professionnelles dont 12 ans dans la Gestion de la Relation Client
(Secteur immobilier et offshoring)

E-mail : abdelhamidelarabi51@gmail.com

Tél : 06 61 52 92 76

EDUCATION

2007-2009	IGA – Institut du Génie Appliqué Spécialité Management des Entreprises (Bac + 2)	Casablanca, Maroc
2007	Lycée Ibn Arabi Baccalauréat Option Science Expérimentale	Casablanca, Maroc

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

10/2021 – 07/2023 : **Responsable relation client** **MAGHREB ACCESSOIRE**
(1 an et 9 mois)

- Gestion d'une équipe Technico- commerciale (vente de la pièce de rechange de voiture B2B).
- Définition et mise en place de la stratégie commerciale afin d'optimiser les performances de la force de vente.
- Pilotage du call center.
- Gestion du CRM.
- Gestion de la relation client en back et front office.

02/2021- 08/2021 **Conseiller client SFR** **Intelcia, Casablanca**
(6 mois)

- Fidélisation de la clientèle téléphonie mobile et fixe
- Gestion des clients en fin de contrat/renouvellement
- Rebond commercial et vente des produits téléphonie SFR



07-2015 – 10/2019 **Chargé Gestion de la Relation Client** **Palmeraie Développement, Casablanca**
(4 ans et 2 mois) *(Pôle immobilier - Direction Commerciale Centrale)*

- Gestion des réclamations en front office
- Pilotage d'un prestataire call center sur la conversion des leads & la gestion des réclamations
- Gestion des différentes demandes clients : changement de bien, désistement, transfert de droits et obligations, mandats de vente
- Gestion de la relation client Back office
- Fidélisation du portefeuille client par le biais d'outils CRM
- Conseil juridique et commercial en cas de conflit avec un réservataire
- Analyse des reporting et prise de décision sur des cas spécifiques
- Participation à l'élaboration de la stratégie commerciale en fonction de la base de client GRC



02/2013 - 02/2014 **Conseiller d'assistance technique - Bouygues Telecom - ADSL Fibre optique**

(1 an) *(Membre de l'équipe pilote choisie pour le démarrage de l'activité fibre optique au niveau national)*

- Assistance technique au sein du service SAV ADSL niveau 2
- Gestion des demandes SAV (particuliers)
- Reporting hebdomadaire sur les anomalies constatées



01/2012 - 07/2012
(6 mois)

· Proposition d'actions correctives

Conseiller Multimédia Free



- Conseil technique sur le portefeuille de produits FREE (B to B – B to C)
- Commercialisation de produits en up selling et cross selling

01/2010 – 06/2011
(1 an et 6 mois)

Phone Group – Département Relation clients Orange / Ex France Télécom



Formateur Produits

- Formation des nouvelles recrues sur les produits Orange (packs / forfaits / abonnements...)
- Formation des équipes SAV sur le parcours technique à suivre dans le cadre de la résolution des problèmes évoqués par les clients « France Télécom »

Coach Technique

- Accompagnement des nouvelles intégrations pour la maîtrise du périmètre fonctionnel
- Assistance des équipes techniques au niveau des traitements des demandes clients

LANGUES ET SYSTEMES D'INFORMATION

- Français, Arabe (Bilingue), Anglais (Opérationnel).
- Word, Excel, PowerPoint; Outlook, Microsoft Dynamics NAV

CENTRES D'INTERETS

- Sport, pêche, voyages