



FATIHA MOKHTARIA GHLAM

Responsable commercial

COORDONNÉES

- Porte 128 Hai Nour Oran
Algérie , 31000, Oran
- 0540022733
- fifighfm@gmail.com
- 16/04/1983
- ALGÉRIENNE
- permis de conduire B
- Marié avec enfants
- Disponible .Organisé.
Responsable et Engagé

COMPÉTENCES

- Suivi de la satisfaction client
- Accueil des clients
- Patience et diplomatie
- Sens de l'organisation

CENTRES D'INTÉRÊT

- Voyages
- Pratique du sport
- Lecture

LANGUES

Français

Expérimenté (C2)

Anglais

Expérimenté (C2)

Arabe

Expérimenté (C2)

PROFIL

Responsable service clients avec 16 ans d'expérience dans le métier, je suis capable d'intervenir sur tous les fronts de l'entreprise qui sont pertinents pour développer et améliorer la satisfaction des clients. Gestionnaire polyvalent, j'exploite mon sens de l'analyse pour utiliser les données sur les activités passées et présentes afin d'élaborer des stratégies pouvant rendre l'entreprise et ses produits encore plus attrayants.

EXPÉRIENCE

Responsable service clientèle 10/2008 - 03/2025

Bank ABC - Oran - CDI

Expérience professionnelles :

1- Depuis 2019 à ce jour j'occupe le poste de Responsable Service Clientèle

- Certificat de reconnaissance dans l'engagement

Exceptionnel en Aout 2024

- Certificat de reconnaissance dans le dévouement et réalisation en Janvier 2019

2- Depuis 2017 au 2019 chargé d'affaire corporate principale a bank ABC

*taches : -Ecoute et conseils personnalisés auprès des clients

-Prospection de nouveaux clients potentiels

-Vente de produits financiers .Veille du marché

-Certificat de reconnaissance : Meilleures réalisations pour l'année 2017

3- Depuis 2014 au 2017 chargé du volé commerce extérieure a bank ABC

* tache : -Participe au traitement et suivi des dossiers de commerce extérieur

-Assurer l'exécution et le suivi des règlements des dossiers domicilier

4- Depuis 2008 au 2014 conseillère clientèle front office a bank ABC

*taches: -Accueil des clients

-Réalisation des opérations bancaires

-Suivis des dossiers de crédit retail

-JPO et vente des produits

FORMATION

Licence en Allemand : Licence en Allemand , 06/2003 - 06/2007

Université I L E Maraval Oran - Oran - Très bien