

Mouaad Bedoui

6562 , Avenue de la Malicorne appt 06

Anjou ,Montreal Qc , H1M 2S7

Tel: (514) 727 – 0424

Cell :514-578-3424

Mouaad.bedoui@yahoo.ca



Profil de Carrière

Toutes au long de ma carrière j'ai développé une solide expertise en matière de services à la clientèle, ainsi qu'un leadership que j'ai pu les mettre au service de la Banque Scotia en donnant un exemple d'un excellent service à la clientèle et en assurant la formation des nouveaux collègues. Et fournir une expérience client sans pareille

Réalisations

- Nommer 3 fois Best Of the Best aux cours de ma carrière à la Banque Scotia. Toronto
- Formations des Nouveaux recrues au poste d'Associée Banquier Privée
- Participé activement à la réussite de la succursale Metro McGill.(Montreal)

Expériences Professionnelles

Depuis 2018 Associé Banquier Privé (BANQUE SCOTIA)

- Détecter les opportunités de vente et promouvoir la vente des produits
- Étude, analyse des demandes de crédits (Retail & Corporate)
- Achat de placements (CPG, Acceptation Bancaire, LIBOR,SOFR)
- Traitement des opérations de crédit, mobilisation, déblocage de fonds.
- Effectuer la vérification Annuelle des dossiers de crédit
- Être à l'écoute des clients et subvenir à leurs besoins
- Enregistrement et suivi de règlement des plaintes client.
- Faire du coaching pour les nouveaux Associés.

2016/2018 Agent de Support aux ventes (BANQUE SCOTIA)

- Répondre efficacement et rapidement aux requêtes des Banquiers Privées et leurs Associes
- Décaissement des cartes de crédit, ligne de crédit et des hypothèques.
- Exécuter les transferts de fonds.
- Suivi l'état des dépassements des clients débiteurs.
- Aider activement mes collègues de sévices et faire du coaching des nouveaux membres
- Participer à ériger des routines de travail afin d'améliorer la qualité de services offertes au Banquiers

2011/2016 Superviseur Des Caisses (BANQUE SCOTIA)

- Former les nouveaux agents de services à la clientèle.
- Travailler les Rapports quotidiens
- Vérifier et Autoriser les Opérations quotidiennes
- Créé et mettre au point des liens de collaboration et les utilise pour faciliter la réalisation des objectifs de travail.
- Organiser des meeting d'équipes
- Suivi l'état des dépassements des clients débiteurs et statuer sur le paiement des chèques.
- Améliorer l'expérience client
- S'assurer que l'image de marque est toujours bien représentée lors de communications écrites ou verbales (ventes croisées)

2008/2011 Représentant Service à la Clientèle (BANQUE SCOTIA)

- Répondre efficacement et rapidement aux demandes des Clients.
- Détecter les opportunités de ventes et promouvoir la vente des produits
- Exécuter les transferts de fonds.
- Effectuer les transactions bancaires des clients (dépôts, retraits, paiement de factures.etc)
- Créer de la valeur grâce à des solutions numériques

2007/2008 Chargé d'opération technique (TRANSIT DESJARDINS)

- Traiter les enveloppes des guichets automatiques
- Effectuer des remboursements et décaissements de crédits
- Aider les clients en personne et/ou par téléphone

2004-2007 Analyste Programmeur (AL RAYAN BANK)

Environnements : Borland® Développeur Studio 2006, Delphi, Windows XP, JavaScript, Ajax, HTML, CSS, SQL SERVER, UML.

- Concevoir et développer des applications de gestion, la base de données SQL Server 2005.
- Administrer le réseau intranet, installer le matériel, les logiciels et progiciels.
- Sauvegarde et stockage des opérations journalières sur les serveurs.
- Rédiger la documentation technique, former et soutenir les utilisateurs
- Effectuer la réparation et l'entretien du matériel informatique à distance, sur place ou en atelier
- Assurer la sécurité des appareils et des logiciels dans les laboratoires informatiques par la définition de normes de protection et la mise en application de mesure de sécurité
- Assurer le suivi de l'inventaire physique du parc informatique, analyser les besoins et procéder aux achats
- Entretien et réparation d'équipements bureautiques : ordinateurs, imprimantes bureautiques.

Formation et Compétences

- Ingénieur en Informatique : Université Annaba, Algérie 1994 à 1999

Formations internes :

- Connaitre son Client. - Scotia Bank
- Règlements des plaintes Clients. - Scotia Bank
- Lutte contre le blanchiment d'argent. - Scotia Bank
- Gestion de Risque. - Scotia Bank
- Montage de dossier de crédit. - Scotia Bank

Langues : Français, Anglais et Arabes (parler et écrits)

P.J : Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec
(Baccalauréat en informatique 1 cycle)