

LOUATI Sonia

1 Rue Denfert Rochereau
13410 Lambesc
06 24 94 34 12
s_louati@hotmail.com

+ 10 ANS D'EXPERIENCE MANAGEMENT – RELATION CLIENT



Management

- Leadership
- Conduite d'entretiens professionnels
- Suivi individuel et montée en compétences
- Identification d'axes d'amélioration et besoins de formation
- Sens du résultat, capacité à motiver

Anglais courant (oral, écrit), notions d'espagnol.

Maitrise des outils bureautiques (Word, Excel, Power point, Outlook)

Commercial

- Gestion de la relation client : litiges et contentieux
- Pratique des outils CRM
- Conception des indicateurs de performance de service
- Développement de la stratégie relation client
- Elaboration des procédures qualité
- Reporting d'activité et analyses

Savoir être

- Bonne capacité de communication, orale et écrit
- Adaptabilité et sens du détail
- Force de proposition
- Gestion des priorités
- Aisance relationnelle
- Rigoureuse
- Impliquée

Compétences

Expériences professionnelles

03/2018 – 11/2018

Responsable service client, « Easyparapharmacie », Nice

- Recrutement et Gestion du personnel (en charge d'une équipe de 5 personnes)
- Garant du « discours client » et de « l'expérience client »
- Gestion de la logistique et des relations prestataires
- Gestion des Marketplace (C discount & Amazon)

09/2008 à 11/2017

Manager « CCA International », Monaco

- Recrutement et encadrement d'une équipe de 15 téléconseillers
- Analyse et interprétation statistique
- Relation BtoB et BtoC

07/2005 – 06/2007

Responsable de boutique « L'Occitane », St-Martin, Antilles Françaises

- Développement de la relation client, gestion des stocks, conseils et vente

02/2002 – 10/2004

Formatrice en Français Ecole de langue, North Vancouver, Canada

- Public de particuliers et salariés
- Préparation aux examens, concours
- Élaboration de supports

Bénévole Centre social multiculturel, Vancouver, Canada

- Accueil des nouveaux arrivants Iraniens sur le territoire Canadien
- Accompagnement des démarches administratives, cours d'Anglais et soutien psychologique

08/1998 – 10/2000

Manager de restaurant « Konnigan's restaurant », Londres

- Recrutement et encadrement de 8 personnes (serveurs, barman, commis)

Formation

2017 : Initiation à l'outil Plan zone : Les Bases du fonctionnement en mode Projet

2016 : Commercial : Argumenter- Traiter les objections et convaincre

2012 : Respect du principe de non-discrimination dans le processus de recrutement

2016 : Cabinet Iris Développement : Accompagner le changement

2011 : Cabinet Metch Consulting : Management motivationnel, animation, leadership, communication

1999 : C.E.L.T.A - Diplôme d'Enseignant de la Langue Anglaise, Université de Cambridge, Londres

1997 : Baccalauréat économique et social - Lycée Émile Zola Aix-en Provence