



## Sonia LOUATI

Lambesc (13)  
s\_louati@hotmail.com  
☎ 06 24 94 34 12

# Manager – Service Client

## 15 ans d'expérience

Anglais courant

<https://www.linkedin.com/in/sonia-louati/>

*En accord avec les valeurs de l'entreprise, garante de la satisfaction client ...*

### J'identifie

- les axes d'amélioration nécessaires au fonctionnement du service
- les besoins en ressources humaines et en formation

### Je propose

- des solutions commerciales
- les objectifs du service

### J'élabore, je fais évoluer

- les procédures qualité et j'en contrôle l'application
- les indicateurs de performance (taux de réclamation, d'appels, délais, KPI)
- les plans d'actions annuels

### Je développe et entretiens

- les partenariats
- les relations BtoB et BtoC

### J'analyse, j'interprète

- les statistiques et les données des outils CRM

### Je conçois et présente

- les supports visuels pour les reportings d'activité lors des comités de direction et les CR

### Je participe

- à la stratégie relation-client
- au traitement des litiges et des contentieux

### J'effectue

- le recrutement des collaborateurs
- la gestion administrative de chacun
- le suivi des résultats quotidiens collectifs et individuels

### J'accompagne, je motive mes collaborateurs

- dans leur prise de poste et activités quotidiennes
- pour optimiser leur performance, (plans d'action SMART)

### J'anime

- les séances de formation
- les réunions d'équipe
- les comités de pilotage avec la direction

### J'évalue

- la qualité du discours par le biais des enquêtes de satisfaction
- les compétences de mes collaborateurs (suivi des objectifs fixés, bilan de missions, entretien mensuel, trimestriel, annuel...)

### Je contribue

- à l'élaboration des contenus des modules de formation
- à la tenue des engagements Qualité norme NF 15838 et Label Responsabilité Social

### Outils numériques :

CRM, WORD, EXCEL, POWERPOINT, OUTLOOK, GOOGLE DRIVE

## Parcours professionnel

- 2018 **RESPONSABLE SERVICE CLIENT**, Easyparapharmacie, Nice  
Sté de e-commerce de produits parapharmaceutiques
- 2008 – 2017 **MANAGER**, CCA International, Monaco  
Leader de services numériques d'expérience client (SFR & NRJ mobile)
- 2005 – 2007 **RESPONSABLE DE BOUTIQUE**, L'Occitane, St-Martin, Antilles Françaises  
Vente de produits cosmétiques
- 2002 – 2004 **FORMATRICE EN FRANÇAIS**, Ecole de langue, Vancouver, Canada
- 2002 – 2004 **BÉNÉVOLE CENTRE SOCIAL MULTICULTUREL**, Vancouver, Canada  
Accompagnement des nouveaux arrivants Iraniens
- 1998 – 2000 **MANAGER DE RESTAURANT** « Konnigan's restaurant », Londres

## Cursus de formation

- 2017 **Initiation à l'outil Plan Zone** : Les Bases du fonctionnement en mode Projets
- 2012 **Respect du principe de non-discrimination** dans le processus de recrutement
- 2016 **Accompagner le changement** : Cabinet Iris Développement
- 2011 **Management motivationnel, animation, leadership, communication**  
Cabinet Metch Consulting
- 1999 **C.E.L.T.A – Diplôme d'Enseignant de la Langue Anglaise** (Niveau bac +4),  
Ecole de l'Université de Cambridge, Londres
- 1997 **Baccalauréat économique et social** - Lycée Émile Zola Aix-en Provence (13)