

# Meryem AGROUANE

Chargée Rh – Coach – Qualificienne –Commerciale

## PROFIL

Forte d'une expérience de 8ans dans le domaine de la relation client, j'ai pu acquérir et développer des compétences qui me rendent polyvalente et efficace en toutes circonstances. Grâce à mes différentes expériences j'ai pu acquérir un bon niveau d'expertise en Relation Client, Formation, Qualité et Ressources Humaines (Recrutement).

## CONTACT

06 00 36 06 28

meryemhanane2017@gmail.com

Casablanca, Hay Mohammadi

PERMIS B

Divorcée, 1 enfant

## LANGUES

Français : Bilingue

Anglais : Intermédiaire

Espagnol : Débutant

## COMPÉTENCES

- Travail en équipe
- Rigueur
- Polyvalence
- Aisance relationnelle
- Gestion du stress

## FORMATION

TS Commerce International  
2009-2011  
OFPPT

Baccalauréat  
2008-2009  
LETTRE MODERNES

## EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE

### KYMCALL | CHARGÉE DE RECRUTEMENT ET SUIVI ADMINISTRATIF | CASABLANCA 2017-2021

- Identifier les besoins en recrutement par projet et en fonction du besoin Client Donneur d'Ordre
- Rédiger et diffuser les annonces de recrutement sur les différents canaux
- Assurer les entretiens téléphoniques et physiques
- Elaborer et diffuser les rapports de suivi (Recrutement et Formation)
- Assurer le suivi administratif des employés (pointage, assiduité, paie, congés et maladies...)

### TERSEA | COMMERCIALE | CASABLANCA 2016-2017

- Commercialisation et gestion vie de contrats d'assurance
- Back Office, recouvrement et suivi réclamation
- Réception des appels concernant les déjà clients

### ECA ASSURANCES | COMMERCIALE | CASABLANCA 2015-2016

- Commercialisation des contrats d'Assurance
- Gestion vie de contrats d'assurance
- Back Office

## PHONE GROUP | CHARGÉE DE CLIENTÈLE | CASABLANCA

2014-2015

- Traitement demandes clients (facturation, modifications, ....)
- Prise en charge et Résolutions problèmes clients
- Information offres promotionnelles
- 

## ACCOLADE | CHARGÉE DE CLIENTÈLE | CASABLANCA

2013-2014

- Traitement des réclamations clients
- Suivis des commandes
- Recouvrement et Rétention

## INWI | CHARGÉE DE CLIENTÈLE | CASABLANCA

2012-2013

- Prise en charge des demandes de la direction
- Prise en charge et résolutions des demandes clients