

WAFAE MOURAD

DIPLÔMÉE EN GESTION & CHARGÉE DE CLIENTÈLE

Marrakech, Maroc | +212 624666401
Wafaemourad2005@email.com



PROFIL PROFESSIONNEL

Diplômée en Gestion, dynamique et polyvalente, forte d'une expérience réussie en vente et en centre d'appels. Dotée d'une excellente aisance relationnelle, rigoureuse et orientée résultats, je souhaite mettre à profit mes compétences en relation client, négociation commerciale et organisation au sein d'une équipe performante.

COMPÉTENCES CLÉS

Relation Client & Vente	Prospection, conseil client, gestion des réclamations, argumentation commerciale, fidélisation.
Gestion & Administration	Organisation administrative, suivi des dossiers, gestion du temps, maîtrise des outils bureautiques (Word, Excel, PowerPoint).
Qualités Personnelles	Écoute active, adaptabilité, travail en équipe, sens élevé du service et aisance relationnelle.

EXPÉRIENCES PROFESSIONNELLES

Conseillère Clientèle / Téléconseillère 2023 - 2024

Centre d'Appel

- Prise en charge des appels entrants et sortants dans un environnement dynamique.
- Identification précise des besoins clients et orientation vers les solutions adaptées.
- Gestion proactive des réclamations, suivi des dossiers et fidélisation client.
- Atteinte constante des objectifs qualitatifs et quantitatifs fixés par la direction.

Vendeuse / Représentante Commerciale 2022 - 2023

Secteur Commercial

- Accueil chaleureux, conseil personnalisé et accompagnement global de la clientèle.
- Mise en valeur des produits/services et argumentation commerciale persuasive.
- Gestion rigoureuse de la caisse, encaissement et suivi précis des stocks.

FORMATION ACADÉMIQUE

Licence en Gestion - Université Cadi Ayyad 2026

Baccalauréat - Lycée El Ijtihad 2022

LANGUES

Arabe	Langue maternelle
Français	Courant (Professionnel)
Anglais	Intermédiaire
Espagnol	Notions de base