

KARIMA TOUILEB

SPÉCIALISTE SUPPORT CLIENT

CONTACT

Phone: +33618935293

Email: touileb.karima@icloud.com

Langues: Français (maternelle), Anglais (professionnel)

COMPETENCES

- Support client B2B & B2C (email, chat, téléphone)
- Opérations marketplace & e-commerce
- Paiements, facturation, remboursements et litiges
- Application des politiques et conformité
- Environnements orientés SLA, CSAT et KPI

FORMATION

- Master Droit des Assurances, Université de Montpellier | 2013
- Baccalauréat Économique et Social | 2007

EXPERIENCE PROFESSIONNELLE

Meta Advertising Support

Teleperformance / Meta Ads, Lisbonne, 2025

- Accompagnement d'annoncateurs B2B dans l'utilisation de Ads Manager et Business Manager
- Gestion des problématiques liées aux paiements, à la facturation, aux remboursements et aux politiques publicitaires
- Maintien d'un taux de satisfaction client supérieur à 90 % et respect de délais de réponse stricts
- Application rigoureuse des politiques Meta tout en garantissant une expérience client de qualité

Client Support & Operations Advisor

Hammersmith & Fulham Council, Londres, 2019 – 2023

- Gestion quotidienne de 40 à 60 demandes usagers par téléphone et par email
- Suivi des dossiers dans le respect des engagements de service (SLA)
- Coordination des escalades avec les équipes internes et partenaires externes

Customer Service Representative CCA International Londres, 2019

- Traitements des demandes clients : informations, remboursements et retours
- Atteinte des objectifs de qualité et de productivité

Gestionnaire Sinistres – PACIFICA France & AXA Londres, 2014 – 2018

- Gestion complète de dossiers de sinistres dans un cadre réglementé
- Analyse des demandes, traitement des litiges et communication claire auprès des clients
- Gestion des recours auprès des compagnies adverses.

Formatrice indépendante – Anglais & Danse, Séoul 2024

- Cours d'anglais personnalisés auprès d'une clientèle internationale et cours de danse.
- Adaptation des contenus et des méthodes pédagogiques selon les profils des apprenants