




NAÏDA SAID

COORDONNÉES

-  said.naaida@gmail.com
-  Neuilly sur Marne, Île-de-France
-  0769539743

COMPÉTENCES

- Sens du service
- Gestion du stress
- A l'écoute
- Suivi des procédures
- Esprit d'équipe

LANGUES

- Anglais | Notions élémentaires

OBJECTIF

Professionnelle de la relation client avec 9 ans d'expérience, je maîtrise la transformation de contacts en expériences positives et fidélisantes, avec un objectif clair d'améliorer la satisfaction client dans un environnement dynamique.

EXPÉRIENCES

CHARGÉE DE SUPPORT OUTILS RÉSEAU

Volkswagen Financial Services. Roissy-en-France | Juin 2025 - Juil 2025

- Test et optimisation des outils digitaux pour concession
- Interface entre terrain et équipes techniques.
- Support aux utilisateurs avec résolution efficace et rapide des incidents.

CUSTOMER CARE

Groupe Pasteur Mutualité. Paris | Juin 2024 - Nov 2024

- Prises d'appels et qualification des demandes.
- Accompagnement des adhérents : renseignements, réclamations, arrêt de travail ...
- Suivi des contrats, cotisations, remboursement.
- Enrichissement des outils CRM pour un meilleur suivi client.

CONSEILLÈRE COMMERCIALE

Mobilize Financial Services. Noisy-le-Grand | Avr 2023 - Déc 2023

- Gestion et contrôle des contrats véhicules et prestations.
- Vérification de la conformité des documents et constitution de dossiers complets.
- Collaboration avec l'équipe commerciale pour garantir un service client optimal.

CUSTOMER CARE

Achatpublic.com. Antony | Aoû 2017 - Oct 2022

- Prise d'appels et qualification rapide des demandes.
- Accueil et accompagnement téléphonique des utilisateurs.
- Analyse des situations et reformulation claire des besoins.
- Identification et diagnostic précis des problèmes à distance.
- Création de ticket incident.
- Suivi des tickets utilisateurs.
- Garantie de la satisfaction client.

ÉDUCATION

CERTIFICAT MARKETING DIGITAL

LiveMentor. Paris | Nov 2020 - Fév 2021

BACCALAURÉAT ACCUEIL RELATION CLIENTS ET USAGERS

Jean Baptiste Clément. Gagny | Sep 2012 - Juin 2015

INFORMATIQUE

- AS400
- CRM
- Outlook
- Word