



Wissem GHANEM

Professionnelle de la relation client avec une expérience confirmée, je suis passionnée par l'accompagnement des clients et la résolution de leurs problématiques. Mes compétences en écoute active, gestion des demandes et suivi personnalisé m'ont permis de créer des relations durables et de contribuer à la fidélisation de la clientèle.

- ✉ wissemg@icloud.com
- 🏠 Madrid
- 📅 28 ans
- 📄 Permis B
- 🚗 Véhicule personnel
- 📍 Mobilité
- 📞 605 32 03 53

Langues

Espagnol

Anglais

Atouts

Adaptabilité

Organisation et rigueur

Travail en équipe

Service client

Proactive

Centres d'intérêt

Développement personnel

Lecture

Fitness

Boxe Anglaise

Informatique

PackOffice

Zendesk

SalesForce

Slack

SnapCall

Canva

Diplômes et Formations

Master Web Design

Depuis septembre 2023 Rocket School Marseille À distance

Bts Nrdc

De septembre 2016 à juillet 2018 Imcp Montpellier

Brevet technicien supérieur négociation digitalisation relation clientèle

BAFA

Depuis juillet 2015 Ifac Montpellier

Brevet d'aptitude aux fonctions d'animateur

Baccalauréat ES

De septembre 2014 à juin 2015 Lycée Alphonse Daudet Nîmes

Expériences professionnelles

Conseillère Commerciale

De juillet 2024 à janvier 2025 Edebex Télétravail - Brussels

- Conseil et Ventes de produits affacturages BtoB.
- Maîtrise des outils de planification.
- Suivi du portefeuille clients via email, chat.
- Gestion des litiges et du service après-vente.
- Gestion suivi dossier via Axa Assurances

Conseillère Commercial

De juin 2023 à avril 2024 Axa Assurance Barcelona, CT, Spain

- Gestion portefeuilles Clients BtoB.
- Résolution incident
- Suivi dossier via assureur Axa.
- Gestion de la rétention clients.

Chargée de clientèle

De septembre 2022 à mars 2023 Iberdrola Paris

- Réception des appels entrants.
- Génération des leads.
- Prise de rdv pour changement fournisseur .
- Suivi portefeuille clients.

Réferente Animation

De juillet 2018 à juillet 2021 Mairie de Montrouge Paris

- Gestion de groupe.
- Communication et écoute.
- Création d'activités pédagogiques.
- Connaissance des règles de sécurité.
- Encadrement et supervision.

Animatrice Commercial (Stage)

De janvier 2018 à juin 2018 Google Paris

- Accueillir les clients et les orienter dans leurs achats (shop éphémère)