



# Jihane KOURAISS

SUPERVISEUR

## COORDONNÉES

El izdihar, Tachefine 1, 40000,  
Marrakech

0638-667376

[Jihane.kouraiss@gmail.com](mailto:Jihane.kouraiss@gmail.com)

10/10/1992

## COMPÉTENCES

- Outils informatiques ( Word, Excel, PowerPoint)
- La capacité d'adaptation
- L'autonomie
- L'esprit d'équipe
- La créativité
- La relation client

## CERTIFICATS

2009-2010 Baccalauréat en  
Sciences de la Vie et la Terre

## CENTRE D'INTÉRÊTS

- Les arts plastiques ( peinture, sculpture, dessin... )
- La danse
- La cuisine
- La décoration
- La mécanique

Autonome et enthousiaste, mes premières expériences m'ont permis de renforcer mes acquis et d'appréhender les différents outils et techniques de différents secteurs. En quête de nouveaux challenges, je souhaite rejoindre une organisation à laquelle je pourrais apporter mon dynamisme et mon goût du challenge.

## PARCOURS PROFESSIONNEL

Février 2002 – Actuel

**Superviseur – WEBHELP, MARRAKECH – CDI**

- Analyse des données.
- Montée en compétences les performances de l'équipe.
- Suivi les objectifs d'équipe.
- Organisation de coachings de « Refresh process » pour développer les compétences des collaborateurs.
- Contrôle du suivi et du respect des outils de pilotage.
- Supervision, encadrement et évaluation de 20 conseillers client.
- Mise en place d'actions d'amélioration de la performance d'une équipe de 20 conseillers clients.

Janvier 2022 – Actuel

**Membre du comité d'animation – WEBHELP, Marrakech – contrat de professionnalisation**

- Evaluation des services de planification d'événement et des couts associés.
- Gestion de l'équipe des établissements, y compris le service traiteur, le service audiovisuel et le service de ménage.
- Organisation d'événement d'entreprise, tels que des team building, des conférences et des événements spéciaux.

Octobre 2016 – Septembre 2022

**Extra de réceptionniste – Evènement, Marrakech – Freelance**

- Contribution à l'organisation des évènements ;
- Management et briefing de l'équipe de travail.

Juillet 2021 – Février 2022

**Contrôleuse qualité et production – WEBHELP, Marrakech – CDD**

- Audit d'appels.
- Suivi qualité de la prestation téléphonique.
- Soutien de formateur dans l'amélioration du processus afin de Fournir une service client optimal.
- Sensibilisation et formation des conseillers.

Novembre 2020 – Juillet 2021

**Conseillère experte en Back Office – WEBHELP, Marrakech – CDD**

- Traitement des e-mails et des courriers adressées par la clientèle lecture et analyse de leur contenu afin de cerner le motif et les attentes, rédaction des réponse selon les procédures en vigueur.

- Suspension des activités dangereuses présentant une menace réelle ou potentielle pour la santé et la sécurité des employés.

Juin 2020 – novembre 2020

**Conseillère client – WEBHELP**, Marrakech – CDD

- Réception des appels et Live Chat des clients DELIVERO.
- Conseils et orientation.
- Accompagnement et fidélisation.

Novembre 2019 – Juin 2020

**Demi chef de rang – THE OBEROI**

- Prise des commandes et contrôle des tables.
- Encadrement du travail des commis.
- Veille sur la satisfaction et fidélisation de la clientèle.
- Edition des additions.
- Participation au nettoyage, à l'entretien et à la mise en place de la salle.
- Participation à la clôture du restaurant.
- Coordination du rangement et du débarrassage du rang.
- Mise en place de banquets et de buffets.

Juillet 2019 – Octobre 2019

**Hôtesse de caisse et d'accueil – LE KILIM**, Marrakech – CDD

- Accueil, orientation et accompagnement des clients.
- Présentation de la carte.
- Mise en place des tables.
- Prise des commandes et contrôle des tables.
- Veille sur la satisfaction et fidélisation de la clientèle.
- Edition des additions.
- Gestion de la caisse chaque fin de service.

Avril 2018 – Juin 2019

**Gérante associée – QUAD ADVISOR MARRAKECH**, Marrakech

- Prospection du marché pour des nouveaux clients.
- Gestion et animation des réseaux sociaux.
- Gestion des réservations.
- Transport pour déplacement des clients.

Juin 2015 – Décembre 2015

**Superviseur sénior – CROWD MOBILE**, Marrakech – Freelance

- Gestion des ressources humaines.
- Supervision de 3 superviseurs junior.
- Community management (Gestion et animation des réseaux sociaux de l'entreprise).
- Traitement des factures et tenus des livres afin de préserver la bonne santé financière de l'entreprise.
- Attention particulière portée à la planification des tâches et établissement de plannings.

Mars 2015 – Juin 2015

**Superviseur – CROWD MOBILE**, Marrakech – Freelance

- Mise en place d'actions d'amélioration de la performance d'équipe.
- Organisation du planning d'un service de 80 employés (congés, arrêts maladies, absences).
- Organisation des réunions par vidéoconférence avec les employés, clients et fournisseurs.
- Contrôle du suivi et du respect des outils de pilotage (affichage, mise à jour du planning, suivi des restes à faire et actualisation de l'avancement).
- Supervision, encadrement et évaluation de 80 employés.

Décembre 2014 – Mars 2015

**Conseillère client, CROWD MOBILE**, Marrakech – Freelance

- Traitement des messages reçues des clients.
- Conseils et orientation.

## **FORMATION**

Septembre 2009 – Aout 2010

**Baccalauréat Sciences de la Vie et la Terre**

**Youssef Ben Tachefine**, Marrakech. MAR.