



AJNAN FATIMA

Conseillère Clientèle Orientation Satisfaction & Performance

CONTACT

☎ 0684474318

✉ fatimajanana020@gmail.com

📍 Casablanca, Maroc

COMPETENCES TECHNIQUES

- Techniques de vente et vente conseil.
- Gestion des réclamations clients.
- Maîtrise des outils digitaux.
- Utilisation d'outils de support client.

COMPETENCES PERSONNELLES

- Écoute active.
- Sens du service client.
- Communication claire et pédagogique.
- Empathie et gestion des situations délicates.
- Esprit d'équipe.

LANGUES

- Arabe : langue maternelle.
- Français : bon niveau.
- Anglais : Notions de base.

PROFIL

Conseillère orientée satisfaction client, dotée d'un excellent sens de l'écoute et d'une forte capacité à comprendre les besoins pour proposer des solutions adaptées. À l'aise dans la relation client et la vente conseil, je m'investis pleinement pour offrir une expérience fluide, personnalisée et mémorable. Dynamique, organisée et souriante, je sais travailler en équipe tout en atteignant les objectifs fixés.

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

Vendeuse en librairie

Casablanca / Mars 2022

- Accueillir et orienter les clients pour répondre à leurs besoins en lecture et fournitures.
- Conseiller les clients et les assister dans le choix de livres et articles scolaires.
- Assurer la vente, gérer les paiements et la caisse.
- Organiser les produits et maintenir un espace de vente attractif.

Garde d'enfants

Casablanca / Septembre 2021

- Assurer la prise en charge et la sécurité quotidienne des enfants.
- Organiser des activités éducatives et ludiques favorisant leur développement.
- Communiquer régulièrement avec les parents sur le déroulement de la journée et les progrès.
- Faire preuve de responsabilité, de patience et de sens relationnel.

FORMATION ACADEMIQUE

Niveau Baccalauréat – Sciences économiques et de gestion

Lycée Imam Malek

Casablanca | 2022 – 2023

CENTRES D'INTERET

- Lecture et développement personnel
- Voyages et découverte de nouvelles cultures
- Sport et activités de plein air