



# Mohamed ABDESSLAM



## PROFIL PROFESSIONNEL

Fort de plus de 20 ans d'expérience dans le domaine de la relation client, notamment avec des expériences en management de service client. Je prends plaisir à piloter la relation client, à garantir et à toujours améliorer la notoriété de l'entreprise pour laquelle j'œuvre. La formation et le coaching des équipes sont à mon sens indispensables pour assurer une interface de qualité aux clients. Je souhaite mettre mes compétences au profit d'une entreprise pour qui la valeur satisfaction client est une pierre angulaire de sa stratégie.



## PARCOURS PROFESSIONNEL

**Septembre 2023 - Actuel**

**Chef de Projet**, Banque des Territoires, Groupe Caisse des Dépôts, Paris

- Mise en place de Modèle Relationnel Client pour les clientèles de la Banque des Territoires (Organisme Logement Sociaux, Professions Juridiques)
- Conception de la segmentation de la clientèle stratégique
- Définition et mise en œuvre de l'approche relationnelle différenciée
- Déploiement du modèle à l'ensemble du réseau de la Banque des Territoires sur les portefeuilles concernés (200 collaborateurs)
- Conduite du changement et accompagnement des équipes commerciales (manager, commerciaux) dans l'appropriation du modèle
- Identification des axes d'amélioration de la gestion de la relation client
- Amélioration des outils (CRM, indicateur de pilotage)
- Co-construction des enquêtes de satisfactions internes et externes (NPS, baromètre de la relation client)
- Reporting COMEX de la Banque des Territoires

**Septembre 2021 - Aout 2023**

**Manager de transition**, AIG, Paris, France

- Accompagnement de l'équipe managériale dans l'externalisation des activités de gestion des sinistres (multilignes : auto, RC, voyage) en Bulgarie, Philippines et en Inde (Transfert vers Accenture)
- Accompagnement des équipes internes dans le cadre du PSE lié à l'externalisation
- Suivi budgétaire et financier de la prestation d'externalisation (ETP notamment)
- Point d'entrée pour le support technique entre AIG France et les services externalisés (SI, formation, réglementaire)
- Pilotage opérationnel des services clients externalisés et délégués de gestion
- Management de la performance opérationnelle sinistres (suivi des KPI)
- Mise en place d'actions correctives avec les centres de services partagés
- Consolidation et analyse des KPI pour présentation en CODIR AIG Europe
- Identification des axes d'amélioration de la gestion de la relation client
- Accompagnement des équipes managériales dans la mise en œuvre l'excellence opérationnelle
- Point d'entrée pour les remontées des centres de services clients : négociation, gestion des conflits, proposition d'arbitrage.

**Octobre 2001 - Août 2021**

**Manager**, Europ-Assistance, Gennevilliers

- **Octobre 2016 - Août 2021 : Chef de projet (management de 6 personnes)**
- Création et management de la cellule Fraude et évitement des dépenses
- Construction de la politique de lutte anti-fraude Europ Assistance France

## COORDONNÉES

📞 06 29 51 44 76

@ m-abdesslam@hotmail.fr

## COMPÉTENCES

- Aisance relationnelle
- Esprit de synthèse
- Force de proposition
- Gestion de projet
- Résolution des problèmes
- Adaptabilité
- 

## LANGUE

Français, Arabe : Langue maternelle

**Anglais :**

Avancé C1

**Espagnol :**

Intermédiaire supérieur B2

**Italien :**

Intermédiaire B1