

✉ skander.azzoug.r@gmail.com

🔗 @Skander-Ramzy Azzoug

📄 Permis B

📍 Paris

📞 +33 6 65 95 66 27



Azzoug SKANDER-RAMZY

RESPONSABLE SERVICE CLIENT

PROFIL

Professionnel du service client et de la gestion de la relation partenaire, doté de solides compétences en communication, analyse et administration. Expérience confirmée dans le suivi des demandes clients, la gestion des contrats, le reporting et le support opérationnel je souhaite mettre mes compétences au service de postes tels que responsable service clients ou de commercial.

EXPÉRIENCES PROFESSIONNELLES

Oct. 2023 - Superviseur des Opérations

Sept. 2025 Teleperformance Portugal / Projet Bolt / Projet Ypsomed

Lisboa, LI, Portugal (Equipes de 42 & 26 personnes)

- Piloter et soutenir l'équipe : Accompagner l'équipe dans le développement de leurs compétences.
- Gérer la relation client : Analyses des données et mise en place d'action corrective.
- Reporting : Collecter et analyser les données sur la performance du service. Préparer et présenter des rapports sur la performance de l'équipe, les indicateurs de sécurité et la satisfaction des clients à la direction.
- Déterminer et suivre les objectifs de l'équipe.
- Gérer un projet : Recruter et animer l'équipe en lien avec le projet.
- Communiquer avec l'équipe sur les objectifs.
- Gérer les commandes fournisseurs.
- Gérer le SAV et les retours clients.

Fev. 2023 - Stagiaire Assistant Marketing, Unité de Business Médicale Spécialisée

Jun 2023 Algiers, AL, Algerie

Ipsen Pharma Algeria

- Contribuer a la mise en place d'un diagnostiquer de la fréquence de vente du médicament avec mise en place d'une analyse des écarts et des actions correctives.
- Elabore un questionnaire visant a analyses la fréquence de vente.

Juil. 2021 - Gérant Régional en Pharmacie

Oct. 2023 Algiers, AL, Algerie

Pli Group Algeria

- Suivi et optimisation des niveaux de stocks pour répondre aux demandes clients de manière efficace.
- Coordination des approvisionnements pour assurer une disponibilité constante des produits demandés par les clients.
- Encadrement et formation des équipes pour garantir un service client de qualité et une relation client à distance optimal.

Avr. 2021 - Stagiaire Assistant Marketing

Jun 2021 Algiers, AL, Algerie

Bayer Health Care Algeria

- Contribuer a la mise en œuvre d'un plan de lancement d'un produit pharmaceutique.

Avr. 2019 - Stagiaire Assistant Chargé d'Affaires

Jun 2019 Algiers, AL, Algerie

BNP Paribas El Djazair

- Acquérir des compétences en gestion bancaire et découvrir les différents aspects de la gestion selon les domaines.
- Découvrir les différents départements de la banque.

DIPLÔMES ET FORMATIONS

Sept. 2021 - Master en Marketing de la Distribution Internationale

Jun 2023 Lille

IAE de Lille / ESAA

Diplôme en Marketing de la Distribution Internationale. TOEIC (Niveau C1).

Sept. 2018 - Licence en Sciences de la Gestion

Mai 2021

IAE de Lille / ESAA

ATOUTS

Adaptabilité

Autonomie

Force de proposition

Leadership

Persévérance

Sens des responsabilités

Sens de l'ecoute

COMPÉTENCES

Managériales :

Prise de décision, gestion des conflits, gestion des priorités, esprit d'équipe.

Commerciales :

Réalisation d'analyses de marché, respect des exigences qualité, capacité à convaincre et à négocier, maîtrise des techniques de vente, aptitude à la gestion de la relation client, capacité à conseiller et à fidéliser un client.

Analyse de données & pilotage de la performance

Exploitation des indicateurs clés (KPI), création de rapports clairs à destination de la direction, soutien aux décisions stratégiques.

INFORMATIQUE

Pack Office

Excel - Power BI - Word - Power Point

CRM

SAP - Sales Force - C4C

LANGUES

Français

Courant (100 %)

Anglais

Courant (100 %)