

# Nouha HORCHANI

Cité el Khadra

1003, Tunis

Tel : +216 27 12 44 33

E-mail : [horchani.nouha86@gmail.com](mailto:horchani.nouha86@gmail.com)



## EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE

---

Avril 2022 – Juin.2022

### **PENTABELL | Assistante de direction générale**

- Organiser les rendez-vous, les réunions, les séminaires, déplacements, ...
- Rédiger des courriers, rapports, notes, ...
- Traiter et transmettre, les notes de service, les contrats en interne et en externe.
- Préparer et organiser les réunions.

Jan 2019 – Déc.2021

### **OOREDOO | Gestionnaire professionnel télévente**

- Écouter les différentes idées et opinions tout en faisant preuve d'un esprit critique.
- Effectuer des prévisions à court et long terme afin de mettre au point un plan de développement.
- Analyser les données clients disponibles afin de leur proposer un meilleur service.
- Être fortement autonome grâce à une grande organisation et au respect des délais.
- Développer toute une gamme d'arguments convaincants permettant de vendre toute la journée dans une ambiance dynamique.
- Écouter le client attentivement afin de l'accompagner au mieux dans ses choix et de l'aider à sélectionner le produit le plus adapté à ses besoins en lui donnant les explications nécessaires.
- Suggérer des visions innovantes dans la définition des problématiques

Mars 2012 – Déc.2019

### **OOREDOO | Conseillère client**

- Traiter les réclamations.
- Assurer le suivi des clients, les demandes d'information.
- Accompagner les demandes des clients.
- Analyser les besoins, identifier et proposer une solution adaptée à leurs attentes.
- Concrétiser la vente d'un produit ou d'un service.
- Mission en tant que responsable d'équipe.

Jan 2010 – Déc.2010

### **Schneider Electric | Assistante d'accueil**

- Réaliser un ensemble de tâches administratives – archivage, courriers, agendas et de secrétariat.
- Animer l'accueil physique et téléphonique : organisation de l'espace, réception, écoute des demandes, transmission des messages.

Jan 2011 – Fév.2012

### **Schneider Electric | Assistante technico-commerciale**

- Rédiger une offre commerciale détaillée et réaliser la démonstration d'un produit pour convaincre le prospect d'acquiescer celui-ci.
- Construire des relations durables avec les clients en les fidélisant pour booster les ventes et le chiffre d'affaires.
- Répondre aux nouvelles attentes et habitudes des clients pour optimiser la performance commerciale de l'entreprise.
- Traiter les réclamations des clients en apportant des solutions concrètes pour restaurer leur confiance.
- Fidéliser les clients en leur suggérant des offres complémentaires et des promotions.

## FORMATION

---

Sep 2005 – Juin 2010

**DIPLÔME: Licence Fondamentale en Marketing**

*Ecole Supérieure de Commerce De Tunis*

Sep 2010 – Juin 2012

**DIPLÔME: Master de recherche Gestion Des Organisations (En cours)**

*Faculté Méditerranéenne Libre Du Tunis*

## AUTRE FORMATION

---

- Marketing Digital.
- Forces de ventes.
- Gestion de stress.
- Gestion des conflits.
- Gestion Emotionnels.

## LANGUES

---

- Français 
- Anglais 

## COMPETENCE PERSONNELS

---

- Travail en équipe 
- Microsoft Office 
- SPSS 

## CENTRES D'INTERETS

---

- Coaching de vie.
- Développement Personnel.
- Vie Associative.