



\*\*\*\*\* \*\* \*\*

13/11/1996 (27 ans)  
Permis B

\*\* \*\* \* \*\*

13ème Arrondissement (75013)

\*\*\*\*\*

\*\*\*\*\*.\*\*\*\*\*@\*\*\*\*\*.\*\*\*

## Service Client / Enseignant d'Anglais, Confirmé

### EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

- nov. 2022 / oct. 2023**      **Service Client / Enseignant d'Anglais**  
Engoo, Singapour  
*Assistance des clients via le live chat et téléphone.  
Un des enseignants les mieux évalués avec une note de 4,89/5 sur  
70 évaluations (Profil ICI).*
- nov. 2022 / oct. 2023**      **Customer Support / English Tutor**  
Engoo, Singapore  
*Assist clients through live chats or calls.  
One of the top rated tutors with a rate of 4.89/5 from 70 students,  
check the profile here.*
- mai 2022 / sept. 2022**      **Assistant RH**  
Wyndham Garden Kuta Beach Bali - Indonésie  
*employés, y compris la création de partenariats avec des écoles.*
- mars 2021 / mai 2022**      **Customer Service Representative**  
Majorel - BackMarket, Bordeaux - France  
*Frequently recognized as a top-tier performer, consistently achieving a  
productivity rate above the team's average, and consistently earning  
high client ratings for service quality, meeting or surpassing our goals.*
- mars 2021 / mai 2022**      **Agent Service Clientèle**  
Majorel - BackMarket, Bordeaux - France  
*Taux de productivité supérieur à la moyenne de l'équipe.  
Recevant régulièrement des évaluations clients exceptionnelles qui  
dépasse les objectifs fixés.*
- mars 2019 / août 2020**      **Front-office & Marketing Manager**  
British Horizons LC, Tangier - Morocco  
*A remarkable growth of approximately 280.65% in the number of  
students in just 7 months. Implementation of effective marketing  
strategies, and the enhancement of front-office etiquettes.*
- mars 2019 /**      **Manager de Réception et Marketing**  
British Horizons LC, Tanger - Maroc  
*Une augmentation de 280,65 % du nombre d'étudiants en 7 mois.  
La mise en place de stratégies marketing et de partenariats. Les  
bonnes pratiques du front-office pour améliorer l'expérience client.*
- sept. 2017 / juin 2018**      **Teacher Assistant**  
American Language Centers, Tangier - Morocco  
*Creating activities and executing alongside with a team. Occasionally  
substituting for teachers and taking part of events organisation.*
- sept. 2017 / juin 2018**      **Assistant enseignant**  
American Language Centers, Tanger - Maroc  
*Assuré le remplacement des enseignants d'anglais  
Participer à l'organisation des événements.*

**juin 2017 / sept. 2017**

NM Suites, Platja D'aro - Espagne

*Expérience enrichissante qui m'a permis de comprendre le fonctionnement opérationnel de l'hôtel. Gestion de plus de 200 invités lors d'événements.*

**janv. 2017 / mai 2017**

**Coach de débat**

American Language Centers, Tanger - Maroc

*Enseignement des techniques de débat. Des séances hebdomadaires et participation à des tournois. L'équipe gagnante du grand prix national.*

**juin 2016 / sept. 2016**

**Stagiaire Réceptionniste**

Hilton Garden Inn, Tanger - Maroc

*Gestion de grands groupes de clients en période de haute saison tout en assurant une expérience optimale et des interactions de qualité avec les clients.*

## **DIPLOMES ET FORMATIONS**

---

**sept. 2020 / juin 2022**

**Master en Stratégie et Management des Organisations Touristiques - BAC+4**

Institut Supérieur International de Tourisme de Tanger. Tanger , Maroc

**sept. 2018 / juin 2020**

**Licence en Management Opérationnel de l'Hôtellerie - BAC+3**

Institut Supérieur International de Tourisme de Tanger. Tanger, Maroc

/

**Master Anglophone : International Hospitality Management - BAC+4**

ESTHUA Université d'Angers. Angers, France

## **COMPETENCES**

---

Adobe Premiere Pro, office, ZenDesk

## **COMPETENCES LINGUISTIQUES**

---

**Anglais**

**Espagnol**

Courant

**Français**

Courant

**Arabe**

Bilingue