



# AMROUNI SONY

Customer Success Manager  
en alternance

## A Propos

Je recherche un contrat en alternance sur un rythme de 3 semaines en entreprise et une semaine à l'école. En formation intensive depuis le 2 Avril 2024 pour 3 mois et la prise de poste en alternance pour le 12 Octobre pour y préparer le diplôme de Bachelor CSM



06 14 85 48 98



samrouni@hotmail.com



92 Nanterre

## Language

- Anglais (basic, inscrit à Wall Street English)
- Espagnol (basic)

## CRM et Logiciel

- Salesforce
- Hubspot
- Sap / Oracle
- Hermes Pro / Ringover
- Zendesk
- Pack Windows
- Notion
- Lemlist
- Zapier

## Experience

### 1999 A 2006 ET DE 2013 A 2022

Responsable d'équipe et de Site service client et commercial

Actel / Ascom / Infomobile / Edenred / Hsbc / Engie / Véolia.

- Suivie en continue des performances de l'équipe afin de dépasser les objectifs

**Taux de pénétration à 80% / QS à 90%**

**Vente Marge Brut à plus de 35%**

### 2007 A 2012

Responsable des services généraux et d'exploitation FLASH 2 TRANSPORTS

- Gestion d'une flotte de 40 Véhicules avec chauffeurs

**CA Moyen 4 millions d'euros par an**

## Education

Rocket School

Bachelor Customer Success Manager  
En cours

Ifrac

Capacité de Transport  
2013

Cned

BTS Commerce  
2004

## Compétence

Service Client / Fidélisation	100 %
Management	100 %
Reporting et Analyse KPI	90 %
Scraping	49 %
Prospection	85 %
Gestion de Projet	80 %
Autonome	100 %