



ADJOA JUDITH AIMÉE AMOA

RESPONSABLE MARKETING & GESTION CLIENTÈLE

Contribuer activement à la croissance et la fidélisation de la clientèle tout en consolidant les performances commerciales de l'entreprise. Mon ambition est d'évoluer au sein d'une structure dynamique où je pourrais valoriser mes compétences en marketing, relation client et gestion de projets digitaux, tout en développant davantage mon expertise en gestion des ressources humaines.

CONTACTS

 **Née le 02 mai 1996 | Ivoirienne**

Célibataire, 1 enfant

 **Cocody, Riviera Bonoumin –**

Abidjan, Côte d'Ivoire

 **07 77 29 02 41**

 **fra.amoa78@gmail.com**

COMPÉTENCES

- Techniques
- Gestion et fidélisation de la clientèle
- Marketing et communication commerciale
- Analyse de la satisfaction client
- Gestion administrative et RH
- Maîtrise des outils digitaux et CRM (Zendesk, Adyen, Arbeo, Fast)

ATOUTS PERSONNELS

- Leadership et sens des responsabilités
- Excellente communication orale et écrite
- Organisation et rigueur
- Capacité d'adaptation et d'écoute active
- Travail d'équipe et gestion de la pression

LOGICIEL MAÎTRISÉS

- Word, Excel, Internet, PowerPoint
- Plateformes CRM : Zendesk, CSA, PTI, CBICI

LANGUES

- Français : Courant
- Anglais : Intermédiaire

CENTRES D'INTÉRÊT

- Développement personnel
- Communication et innovation digitale

EXPÉRIENCES PROFESSIONNELLES

CHARGÉE CLIENTÈLE

Janvier 2024 – à ce jour

Coris Bank Côte d'Ivoire

Missions principales :

- Accueillir, renseigner et orienter la clientèle sur les produits bancaires et digitaux.
- Conseiller les clients selon leurs besoins financiers et proposer des solutions adaptées.
- Fidéliser les clients en voie de clôture et renforcer la relation client.
- Traiter les réclamations et assurer la satisfaction client.
- Participer aux projets de digitalisation de la banque.

Projets & Réalisations :

Projet Banque Digitale – Migration de la Standard Chartered Bank à Coris Bank :

- Assistance des clients pour la récupération et la mise sous pli des cartes.
- Renseignement des clients sur leurs numéros de compte et gestionnaires.
- Assistance pour la liaison de comptes bancaires à Wave.

Projet Application MyCoris Bank :

- Accompagnement des clients dans la création de leurs identifiants.
- Sensibilisation à l'utilisation de l'application et au suivi de leurs opérations.

Projet Coris Money :

- Formation et sensibilisation des clients à l'usage des produits digitaux.
- Assistance à la réinitialisation des codes personnels.

Projet PI-SPI (Interopérabilité) :

- Participation active au lancement du projet et à la gestion de la transition numérique.
- Outils utilisés : PTI

CONSEILLÈRE CLIENTÈLE

Décembre 2021 – Décembre 2023

INTELCIA CI

- Analyse des besoins clients et proposition de solutions adaptées.
- Étude de la satisfaction et suivi des performances de service.
- Négociation et renouvellement d'abonnements.
- Mise à jour de la base de données clients.

CONSEILLÈRE CLIENTÈLE

Décembre 2018 – Août 2019

WEBHELP CI, Plateau

- Gestion des appels entrants et traitement des réclamations clients.
- Orientation, fidélisation et assistance technique.

ASSISTANTE RESSOURCES HUMAINES

Octobre 2016 – Octobre 2018

Ferme Ivoire, Yopougon Académie

- Gestion administrative du personnel : rédaction de contrats, bulletins de paie, bordereaux sociaux.
- Suivi des dossiers du personnel et mise à jour des bases de données.

FORMATIONS ET DIPLÔMES

- **2024 : Certification en Gestion des Ressources Humaines**
- **2020 – 2021 : Brevet de Technicien Supérieur (BTS) en Ressources Humaines et Communication d'Entreprise**
 - Institut des Technologies et Spécialités (ITES), Deux Plateaux – Abidjan - Mention : Bien
- **2019 – 2020 : Stage pratique en communication d'entreprise**
- **2014 – 2015 : Baccalauréat Série A2**
 - Lycée Moderne Leboutou, Dabou