



# Said HABCHI

## RESPONSABLE SERVICE APRES-VENTE

Si vous cherchez un passionné par l'optimisation de l'expérience client et l'excellence opérationnelle, possédant **une solide expérience de 19ans dans le SAV**, je serai enthousiaste à l'idée de contribuer à la réussite de votre entreprise.

### EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

---

#### Responsable SAV- Haier Maroc (Candy Hoover Maroc)

##### **Casablanca** | Avril 2011 – Juillet 2023

- Contrôle et optimisation des couts SAV.
- Elaboration des budgets et prévisions annuelles.
- Elaboration des KPIs et Reportings mensuels et annuels.
- Formation des techniciens et réparateurs sur les nouveaux produits/technologies.
- Création, en collaboration avec IT, du système de suivi des réclamations depuis la création jusqu'à la clôture.
- Supervision de la gestion des réclamations clients.
- Supervision des équipes réparateurs et techniciens.
- Suivi qualitatif avec les clients pour évaluation du service.
- Gestion des stocks et des ventes des pièces de rechanges et consommables.

#### Agent SAV- Fedala Confort

##### **Mohammedia** | Juillet 2007- Mars 2010

- Accueil et assistance par email, appels téléphoniques, chats en ligne.
- Suivi des réclamations clients en intermédiation entre fournisseur et client.
- Gestion des retours/échanges et réception/expédition des pièces de rechanges.
- Gestion des fichiers de suivi, archivage de toute traçabilité nécessaire.

#### Technicien SAV- SERV-PRO (SIERA)

##### **Casablanca** | Juin 2004 – Juillet 2007

- Prise de contact client pour intervention à domicile.
- Diagnostic et réparation des produits chez les clients.
- Elaboration et remonté des rapports des interventions
- Gestion du stock alloué de pièces de rechanges

### FORMATION

---

Institut de management et informatique : *Casablanca*  
*Licence professionnelle en gestion des entreprises*

ISTA : *Mohammedia*

*Technicien qualifié en maintenance frigorifique*

### CONTACT

---

☎ +212 694 137 238

✉ [saidhabchi1983@gmail.com](mailto:saidhabchi1983@gmail.com)

🌐 Said HABCHI

### LANGUES

---

Français Courant

Anglais Professionel

### Certificats

---

- Formation Excel perfectionnement
- Formation Microsoft power BI

### SOFTWARES

---

- SAP
- SAGE
- Excel, Power Point