



Abdoul Kader DOSSO

CHARGÉ DE LA RELATION CLIENTÈLE

PROFIL

Professionnel motivé et rigoureux, doté d'excellentes compétences relationnelles et en résolution de problèmes. Passionné par le service client, je m'engage à offrir une expérience de qualité tout en contribuant activement au succès de l'entreprise.

EXPERIENCE PROFESSIONNELLE

Chargé de la relation clientèle | Push Abidjan

Depuis février 2025

- Assistance des clients dans l'utilisation des services financiers digitaux.
- Traitement des réclamations via appels, chat, réseaux sociaux.
- Suivi et résolution des incidents liés aux transactions.
- Coordination avec les équipes techniques.
- Accompagnement des nouveaux utilisateurs sur l'application Push.
- Fidélisation par un service rapide et personnalisé.
- Analyse des retours clients et proposition d'améliorations.

Conseiller Client | Intelcia, Abidjan - Côte d'Ivoire

Avril 2022 - Juin 2024

- Réception et gestion efficace de plus de 60 appels clients par jour, en assurant une satisfaction client élevée en résolvant des problèmes complexes et en répondant rapidement aux demandes.
- Maintien d'une moyenne de 90% de satisfaction client grâce à des compétences avancées en communication et en écoute active.
- Mise à jour régulière de la base de données clients, assurant la précision et l'accessibilité des informations pour une gestion optimale du suivi client.
- Collaboration proactive avec les équipes pour améliorer la résolution des problèmes, réduisant ainsi le temps de traitement des demandes et augmentant la fidélisation.
- Atteinte des objectifs de performance, notamment en termes de temps de traitement, d'efficacité des interactions et de satisfaction client.

Assistant Back-office | Société Générale CI, Abidjan - Côte d'Ivoire

Juillet 2020 - Juillet 2021

- Réalisé l'analyse et la mise en place de plus de 100 découverts bancaires mensuels, en respectant les délais et les procédures internes.
- Traité et délivré des attestations bancaires avec un taux d'exactitude de 98 %, garantissant la satisfaction des clients et la conformité réglementaire.
- Géré un portefeuille de plus de 200 comptes clients, assurant leur mise à jour régulière et la résolution rapide des anomalies.
- Optimisé les processus de traitement des dossiers, réduisant les délais de traitement, grâce à une organisation méthodique et un suivi rigoureux.
- Contribué à la digitalisation des données clients, améliorant ainsi l'efficacité et la traçabilité des opérations.

Chargé d'accueil | Loyal Vie, Abidjan - Côte d'Ivoire

Décembre 2019 - Avril 2020

- Accueilli et renseigné plus de 30 clients par jour, en veillant à offrir une expérience de service personnalisée et professionnelle.
- Orienté efficacement la clientèle vers les services ou interlocuteurs appropriés, réduisant les délais d'attente.
- Géré et traité des dossiers administratifs avec précision (saisie, enregistrement, tri et archivage), garantissant un traitement des demandes dans les délais impartis.
- Répondu aux appels entrants avec un taux de résolution au premier contact de 90 %, renforçant la satisfaction client.

Assistant commercial | Loyal Vie, Abidjan - Côte d'Ivoire

Août 2019 - Décembre 2019

- Effectué une prospection ciblée de plus de 400 ménages à Abidjan et dans les régions rurales, contribuant à élargir la clientèle de l'entreprise.
- Réalisé la souscription de 150 nouveaux clients aux produits d'assurance.
- Établi des relations de confiance avec les prospects grâce à une approche orientée sur l'écoute des besoins.

FORMATION

BTS en Ressources Humaines et Communication | PIGIER Abidjan
2017 – 2018

Baccalauréat série A1 | Lycée Privé Excellencia de Ndjolé (Gabon)
2015 – 2016

📍 Abidjan, Côte d'Ivoire

📞 +225 07 87 83 67 34
+225 01 72 25 35 39

✉️ dossokader730@gmail.com

🔄 Célibataire sans enfant

COMPÉTENCES

- Excellente communication orale et écrite
- Sens de l'écoute et orientation client
- Gestion efficace des réclamations et demandes clients
- Maîtrise des outils de support (CRM, messageries)
- Bonne connaissance des services financiers digitaux et mobile money
- Analyse et résolution des incidents de transactions
- Suivi et reporting des dossiers clients
- Esprit d'équipe, rigueur et professionnalisme
- Capacité à travailler sous pression et à respecter les délais
- Dynamisme et sens du service

ATOUPS

- Aisance relationnelle
- Adaptabilité / Travail sous pression
- Esprit d'équipe et autonomie
- Sens du service, accueil
- Écoute active et discrétion
- Organisation et rigueur

LANGUES

Français

Anglais

INFORMATIQUE

- Word : Excellent
- Excel : Excellent
- Delta Bank : Bon

LOISIRS

Actorat – Musique – Sport -Voyage