

LAGANI MOUNIA

PARCOURS PROFESSIONNEL

- 2026 Recherche active d'une place d'apprentissage**
- 2024-2025 Employée polyvalente
McDonald's | Bienne**
- Travail en équipe dans un environnement dynamique
 - Soutien à l'équipe en cuisine et au comptoir
 - Préparation et approvisionnement des postes de travail
- 2023 Arrivée en Suisse**
- 2020-2022 Téléopératrice
KEOS TELECOM | Décines Charpieux, France**
- Gérer et garantir l'accès aux sites (13000 sites) pour les clients SFR (Google, HSBC, etc...)
 - Chargée d'approuver et de valider ou non l'accès aux sites selon les informations transmises
 - Chargée de délivrer des habilitations aux intervenants
- 2018-2019 Téléconseillère
Darty | Limonet, France**
- Traiter les réclamations
 - Assurer le suivi de clientèle, les demandes d'information
 - Analyser les besoins, identifier et proposer une solution adaptée aux attentes clients
 - Concrétiser la vente d'un produit ou d'un service le cas échéant
- 2018 Auxiliaire de vie
A2P Lyon 07, France**
- Accompagnement des personnes âgées dans les activités de la vie quotidienne
 - Aide à la toilette, à l'habillage et à la mobilisation
 - Respect de l'autonomie de la personne
 - Soutien moral, écoute et maintien du lien social
- 2015-2017 Télévendeuse
Assistel Filiassurance Assurance | Meknès, Maroc**
- Accompagnement et suivi des clients
 - Réalisation et mise à jour de base de données
 - Vente et fidélisation des clients
- 2014-2015 Téléconseillère
ADM | Meknès, Maroc**
- Accueil, conseil et fidélisation de la clientèle et prise des rendez-vous
 - Analyse et suivi des résultats

FORMATIONS ET CERTIFICATS

- 2015-2016 Bachelor en marketing et communication
IPAC Annecy, France**
- 2012-2014 Technicienne spécialisée en agence de voyage
ISTH Meknès, Maroc**
- 2010-2011 Baccalauréat physique chimie
IBN Toffeil | Meknès, Maroc**
- 1997-2011 Ecole obligatoire au Maroc**



COORDONNEES ET DONNEES PERSONNELLES

Rue du milieu 19
2502 Bienne
076 586 09 91
mounia.lagani@gmail.com

Née le 1^{er} septembre 1991
Marocaine, permis B
Permis de conduire cat. B

LANGUES ET INFORMATIQUE

Français
C1

Allemand
A2

Arabe
Langue maternelle

Anglais
A2

MS-Office
Bonnes connaissances

LOISIRS

Vélo
Natation
Voyages

REFERENCES

Sur demande