

# SORAYA AZZOUG

CONSULTANTE FORMATRICE - RESPONSABLE PEDAGOGIQUE

## À PROPOS :

Je capitalise une expertise formation de plus de 30 années d'implication dans les domaines de la Relation client, du Management d'équipe et de l'Aïsaïnce relationnelle.

J'assure la commercialisation et le pilotage de toutes les actions de formation.

J'ai créé et géré Jets d'Ancre, Organisme de formation pendant 29 ans.

Préalablement, j'ai pris en charge les fonctions de Responsable de Centre d'appels durant 5 ans : conception et organisation des campagnes d'appels, recrutement, formation et animation d'équipe.

Cette implication permet aujourd'hui d'affirmer une excellente compréhension des questions liées à l'animation d'équipe et à la relation client.



### Email

s\_azzoug@orange.fr



### Téléphone

06 87 45 68 20



15.09.1967

## PARCOURS PROFESSIONNEL

Depuis 2024

Consultante formatrice salariée

**AMCF PORTAGE  
ORGANISME DE FORMATION**

1994-2024

Fondatrice Dirigeante - Formatrice

**JETS D'ANCRE  
ORGANISME DE FORMATION**

Depuis 2013

Intervenante vacataire

Cours de Communication professionnelle  
**IUT LENS**

1988 - 1994

Consultante salariée

Responsable de centre d'appels  
**VEDIX CONSEIL**

## FORMATIONS INITIALES

1990- 1992

Étude de graphologie

1988

Formation Management de la Distribution

1987

D.U.T. Carrières Juridiques



## COMPÉTENCES

### FORMER ET ACCOMPAGNER EN GROUPE OU EN INDIVIDUEL

Conseiller, concevoir et animer les projets pédagogiques

Diagnostiquer & préconiser

Concevoir & animer les thèmes suivants :

Relation client (prospection, vente, accueil, et suivi client)

Communication orale et écrite

Management

### MANAGER L'ACTIVITÉ D'UN ORGANISME DE FORMATION

Prospecter

Négocier les conventions de formation

(programmes, budgets, plannings)

Piloter les actions de formation

Manager et coordonner l'équipe

Suivre un réseau de partenaires

### PILOTER DES ACTIONS COMMERCIALES EN CENTRE D'APPELS

Élaborer des plans d'action

Définir & suivre les budgets

Concevoir les supports d'action :

·Argumentaires téléphoniques

·E-mails

·Outils de suivi

Recrutement, formation – intégration et suivi d'équipe

### ETHIQUE PROFESSIONNELLE

Enthousiaste Pragmatisme – Authenticité -

Volonté constante d'améliorer chaque prestation en équipe

Construire et accompagner le développement de compétences

avec humanité, réalisme et plaisir.