

Nawfel Reghai

Expert Relation Client | Développeur Web & IA | Fondateur SaaS

Téléphone : +212 6 05 94 05 97 • WhatsApp Pro : +212 6 17 48 58 98

Email Pro : nawfel.reghai@vextra.agency • Email secondaire : nawreggh@gmail.com

Adresse postale : Hay Hasani, Casablanca, Maroc • Site web : <https://vextra.agency/>

Profil

Plus de 10 ans d'expérience en centres d'appels (émission, réception, coaching, supervision) combinés à une expertise technique pointue en développement Python/Django et intégration d'Intelligence Artificielle. Mon profil hybride allie une parfaite maîtrise terrain des enjeux commerciaux et la capacité architecturale à concevoir des solutions SaaS modernes à fort impact.

Expériences Professionnelles

Fondateur & Architecte Logiciel | *Vextra Agency,*
Casablanca

2023 - Présent

- Conception et déploiement de solutions et chatbots IA multitenant pour PME.
- Architecture de pipelines SaaS sur Django/FastAPI avec intégration de modèles de langage (LLMs).
- Pilotage de la stratégie commerciale, produit et marketing ; acquisition clients B2B.
- Développement de sites web et outils d'automatisation sur mesure.

Superviseur Coach Terrain & Technicien IT |
Techni-call, Béni-Mellal

01/2021 - 2023

- Supervision et coaching d'agents commerciaux avec suivi quotidien des KPIs.
- Maintenance du parc informatique et support technique interne.
- Formation des nouveaux agents aux scripts de vente et processus qualité.

Conseiller Clientèle | *Comdata (Orange France),*
Casablanca

12/2021 - 07/2022

- Gestion des demandes clients multicanal avec un fort taux de résolution au 1er contact.

Commercial Expert | *EOL (Proximus Belgique),*
Casablanca

06/2020 - 01/2021

- Prospection et conversion de clients pour la création de sites web VlanShop.

Commercial Expert | *Phoneo (Daydreams /
Château d'eau), Casablanca*

03/2018 - 03/2020

- Gestion d'un portefeuille client B2C (Daydreams) et prospection B2B.

Chargé de Clientèle & Conseiller Technique |
Sitel (Bouygues Telecom), Casablanca

11/2015 - 01/2018

- Support technique Niv. 1 (ADSL, Fibre, mobile) et stratégies anti-résiliation.

Chargé de Clientèle Commercial | *B2S / RPC /
Tinjis, Casablanca*

10/2013 - 06/2015

- Rétention client, gestion des réclamations énergie et émission d'appels B2C.

Compétences

IA & SaaS :	LLMs, Agents conversationnels, Pipelines ML, Architecture multitenant, Automatisation.
Développement :	Python, Django, FastAPI, HTML, CSS, JavaScript, Blogger.
Systèmes :	Linux (multi-distributions), Windows, Administration réseau & parc informatique.
Design & Outils :	Adobe Photoshop, Illustrator, Cinema 4D, After Effects, MAO, MS Excel/Word.
Management :	Coaching terrain, KPIs, Supervision plateau, Formation, Gestion du stress, Rétention client.

Formation & Langues

2021 - 2026	Formation continue autodidacte (Python, Django, Linux, IA/LLMs, Suite Adobe).
1998 - 1999	Niveau Baccalauréat — Lycée AL FARABI, Boujaad, Maroc.
Langues	Arabe : Natif Français : Courant (C1) Anglais : Notions (B1).