

PROFIL

“Je conçois des expériences que les utilisateurs aiment, et auxquels ils restent fidèles.”

Forte de +7 ans d’expérience en product, UX/CX et customer care, j’optimise les parcours pour les rendre fluides, engageants et personnalisés. J’allie empathie et analyse pour éliminer les frictions, augmenter la satisfaction et créer des relations durables avec le client.

Pour moi, une expérience réussie, c’est celle qu’on a envie de revivre et de partager.

COMPÉTENCES CLÉS

- 1

Optimisation des parcours et de l’expérience utilisateur

  - Identifier et supprimer les points de friction tout au long du parcours
  - Concevoir des expériences omnicanales fluides (web, mobile, service client)
  - Personnaliser l’expérience à partir des données et insights utilisateurs
  - Améliorer l’onboarding et les moments post-achat pour maximiser la rétention
- 2

Engagement & fidélisation client

  - Transformer le service client en levier de fidélisation et de croissance
  - Concevoir et optimiser des programmes d’engagement et de fidélité
  - Développer des expériences personnalisées via la gamification et la data
  - Suivre les KPIs clés (NPS, CSAT, CES, churn) pour ajuster les stratégies
- 3

Digitalisation & automatisation du service client

  - Optimiser la gestion des tickets pour réduire les temps de résolution
  - Intégrer des outils omnicanaux (chat, email, téléphone, FAQ)
  - Mettre en place des solutions en libre-service (FAQ dynamique, chatbot IA)
  - Automatiser les tâches répétitives pour libérer les équipes support
- 4

Stratégie produit & collaboration inter-équipes

  - Travailler en lien avec les équipes tech, data, design, marketing
  - Piloter la roadmap produit avec une vision orientée utilisateur
  - Mener des tests A/B et des recherches utilisateurs pour valider les évolutions
  - Prioriser les fonctionnalités avec impact business et valeur utilisateur

EXPÉRIENCES

|                                                                                                                                     |                         |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
| Product Manager - ADVEO                                                                                                             | Juin 2023 - Aujourd’hui |
| Digital Factory d’un distributeur européen B2B (fournitures de bureau)                                                              |                         |
| Pilotage de la roadmap de 240 sites B2B avec +25 projets livrés pour fluidifier l’achat, la conversion et l’expérience utilisateur. |                         |
| Réduction de 45 % du temps de chargement global des sites B2B grâce à une taskforce dédiée à la performance                         |                         |
| Optimisation du module de listes scolaires (co-construction avec les utilisateurs)                                                  |                         |
| Mise en place du 1er Product Vision Board B2B et lancement de la méthode SCRUM                                                      |                         |
| Déploiement d’outils de support (ticketing, CRM) au sein de la Digital Factory                                                      |                         |
| Management d’une designer UX/UI junior et mentorat produit                                                                          |                         |

ASTOU MOHAMED

Product Manager CX & Care

Approche centrée client, Vision stratégique, Pragmatique

EXPERTISES

|                    |         |
|--------------------|---------|
| Care Customer      | +4 Ans  |
| Product management | +7 Ans  |
| UX / CX            | +10 Ans |
| E-commerce         | +11 Ans |

COMPÉTENCES TRANSVERSES

Stratégie produit, Gestion de roadmap, A/B testing, Animation d’ateliers, Gestion de projet, UX Design, Etudes de marché, Personas, Parcours utilisateurs, Wireframing, CRM, UI Design, Analyse de données, Analyse comportementale, Production, Tests utilisateurs, User stories, Interviews utilisateurs, Design system

OUTILS METIERS

|                                                             |
|-------------------------------------------------------------|
| Product & Design                                            |
| Figma, Miro, Kameleoon, Notion, Jira, Confluence, Airtable. |
| Analytics                                                   |
| Contentsquare, GA4, Eulerian, Excel, Power BI, Hotjar.      |
| Customer Care                                               |
| SurveyMonkey, Typeform, Zendesk, ServiceNow.                |

CONTACT & PLUS

Lagny-sur Marne, Ile-de-France  
*in/astou-mohamed/*  
*rh.astou@gmail.com*

EXPÉRIENCES ( SUITE )

Product Manager - PLACE DES TENDANCES Mai 2021 - Mai 2023

E-commerce mode et maison premium multimarques

- Lancement d’une application mobile (iOS & Android) notée +4 étoiles
- Booster le taux de conversion +0,4 % de conversion en 2 mois via l’identification de 14 quick wins
- Optimized the checkout conversion by 4+ pts by identifying and addressing 3 major pain points in payment
- NPS porté à 97 (+3 pts vs N-1) via une refonte orientée client et une nouvelle identité
- Gérer la roadmap avec plus de 140 tests A/B avec impact sur la rétention, l’AOV et le taux d’abandon
- Mise en place d’une stratégie CRM et notifications in-app pour renforcer l’engagement
- Pilotage de 17 initiatives produit pour réduire les coûts et améliorer le cycle de vie produit
- Management d’un PO junior pendant 1 an (coaching produit et exécution)

Product Owner - KIDILIZ GROUP Juin 2018 - Juil. 2020

E-commerce mode enfant premium multimarques

- Reduction des tickets par -27% via la mise en place d’une FAQ dynamique et de l’outil de ticketing Zendesk
- Augmentation des ventes de +175% du CA sur Catimini.fr suite à l’ouverture aux marchés internationaux avec Global-E
- Pilotage de la transformation digitale e-commerce de plusieurs marques du groupe

Digital UX Project Manager - SNCF MOBILITES Août 2015 - Sept. 2017

Centre de formation des agents Transilien

Project Manager - TBI DIRECT Oct. 2014 - Août 2015

Site e-commerce d’électronique pour l’éducation

AVEZ- VOUS JETÉ UN ŒIL À MON PORTFOLIO ?

[astou-m.com](#)

ASTOU MOHAMED

Product Manager CX & Care

OUTILS MARKETING

Algolia,Target-to-sell, Batch, Bazarvoice, Visenze, Instashop, Mention me, Zendesk, Adyen, Ingenico, Trusted Shop.

FORMATION

Master Stratégie Digitale & UX Design – 2017

DIGITAL CAMPUS - Bordeaux (33)

DISTINCTIONS

Meilleur site e-commerce multimarques 2022 & 2023 - Capital

Place des Tendances