



zineb bernoun

✉ zinebbernoun123@gmail.com ☎ 0687168857
📍 CITÉ LES OUDAYAS BLOC 18 N 6, 20250 CASABLANCA

Formation

MASTER SPÉCIALISÉ EN STRATÉGIE ET INGÉNIERIE FINANCIÈRE ENCG, Casablanca	de 2021 à 2023
LICENCE PROFESSIONNELLE EN MANAGEMENT ET ADMINISTRATION DES ENTREPRISES ENCG, Casablanca	de 2020 à 2021
DIPLOME TECHNICIEN SPÉCIALISÉ EN GESTION DES ENTREPRISES ISGI, Casablanca	de 2018 à 2020
BACCALAURÉAT EN SCIENCES DE LA VIE ET LA TERRE Lycée moukhtar soussi, casablanca	de 2017 à 2018

Expérience professionnelle

Responsable Magasin RAJASHOP, Casablanca	de janv. 2024 à avr. 2024
- Planification des horaires de travail et organisation des affectations de tâches pour assurer une couverture adéquate pendant les heures d'ouverture du magasin. - Supervision des opérations quotidiennes du magasin, y compris l'ouverture et la fermeture du magasin, la gestion des encaissements, la réception des marchandises et la gestion des stocks. - Fourniture d'un service clientèle exceptionnel en répondant aux questions des clients, en résolvant les problèmes et en traitant les retours et les échanges de manière professionnelle. - Suivi des performances - Gestion Administrative.	
Chargée de clientèle SENDIT, Casablanca	de févr. 2023 à juin 2023
- Réception des appels entrants, des e-mails et autres demandes clients. - Gestion proactive des demandes en fournissant des informations précises et complètes sur les services de livraison, les tarifs et les délais. - Suivi en temps réel des expéditions, identification des problèmes potentiels et communication proactive avec les clients. - Gestion complète du processus de retour, y compris l'émission d'étiquettes de retour et l'organisation des retours. - Coordination transparente des remplacements ou des remboursements pour assurer une résolution satisfaisante pour les clients. - Préparation de rapports réguliers sur les indicateurs de performance clés liés au service clientèle, tels que les temps de réponse, les taux de satisfaction et les volumes de demandes. - Coordination des paiements et des règlements avec les livreurs pour les services rendus.	
Chargée de clientèle AXA ASSURANCES MAROC, Casablanca	de janv. 2022 à oct. 2022
- Répondre aux questions des utilisateurs de l'application MyAXA et fournir une assistance technique. - Traiter les demandes de réclamations et de services à travers l'application. - Collecter les commentaires des utilisateurs sur l'application et transmettre les suggestions d'amélioration à l'équipe de développement. - Participer à des campagnes de sensibilisation et d'éducation pour encourager l'adoption de l'application par les clients.	

Profil

Jeune professionnelle passionnée, je suis déterminée à apprendre et à contribuer de manière positive. Avec une attitude proactive et une forte motivation, je cherche à relever de nouveaux défis et à progresser dans ma carrière.

Langues

Arabe

Français

Anglais

Stages

Stage en Comptabilité et Trésorerie

CTM

mai 2021

- Aider à la gestion quotidienne des liquidités de l'entreprise en surveillant les flux de trésorerie entrants et sortants.
- Traitement des Opérations Bancaires
- Suivi des Paiements et des Encaissements
- Collaboration avec l'Équipe Comptable.

Stage en agence d'assurance

ALLIANZ Maroc

déc. 2020

- Observer les activités quotidiennes de l'agence, telles que l'accueil des clients, la gestion des appels téléphoniques et la prise de rendez-vous.
- Observation des Processus de Vente
- Participation aux Réunions et aux Formations
- Observer les tâches administratives telles que la gestion des dossiers clients, la préparation de devis d'assurance et la saisie de données dans les systèmes informatiques.