

# TOUILE Ibtissam

## Assistante administration des ventes

### PROFIL

Jeune ambitieuse, j'ai travaillé en tant qu'agent commercial d'exploitation ainsi qu'en adv et j'ai eu mon diplôme de master en marketing et action commerciale. Animée par un esprit créatif et dynamique, je démontre des compétences avérées en leadership, accompagnées d'une excellente maîtrise de la gestion de la clientèle. Actuellement en quête d'opportunités, je souhaite mettre en œuvre ma créativité et mes compétences dans le domaine de la relation client au sein d'une organisation ambitieuse.

### EXPÉRIENCES PROFESSIONNELLES

#### Assistante ADV :

##### VALIYOU SARL :

Mai 2023 - Mars 2024

- Gestion de la relation clients par téléphone ou par e-mail.
- Enregistrement des commandes.
- Gestion des stocks et vérification de la disponibilité des produits et de la production.
- Planification et suivi des livraisons.
- Création et suivi de la facturation.

#### Agent d'escale :

##### ROYAL AIR MAROC HANDLING:

Février 2016 - Avril 2023

- Accueillir et assister les passagers avant, pendant et après leurs voyages.
- Gestion des opérations au sol : enregistrement des passagers, embarquement, coordination des vols, gestion des files d'attente, contrôle des documents.
- Gérer et traiter les anomalies d'ordre commercial et opérationnel telles que les retards, les annulations et les incidents liés aux bagages.
- Former et superviser les nouveaux recrues.

#### Stage de fin d'études au département commercial :

##### AGENCE ROYAL AIR MAROC

Juin - Août 2015

- Assistanat de l'agent commerciale à la billetterie.
- Agent administratif chargée des changements de billets d'avions.

#### Stage au département marketing de l'immobilier :

##### AKWA IMMO DÉVELOPPEMENT

Mai - Août 2014

- Réalisation d'une étude de marché immobiliers sur les projets immobiliers.
- Service à la clientèle.

#### Stage commercial au département fidélisation :

##### SIÈGE ROYAL AIR MAROC

Juillet - Juillet 2013

- Optimisation du processus d'adhésion au programme de fidélité.

#### Stage d'immersion au département marketing :

##### SIÈGE ROYAL AIR MAROC

Janvier - Février 2013

- Chargée du choix des films et documentaires diffusés à bord des avions.

#### Organisation d'un projet humanitaire et entreprise :

Janvier - Février 2013

- Projet humanitaire au profit d'une association.
- Projet entreprise sur le lancement d'un nouveau produit.
- Membre de l'association des jeunes pendant 10 ans, chargée d'aider les enfants cancéreux.

### COMPÉTENCES

#### Compétences professionnelles

- Leadership d'équipe
- Communication efficace
- Solides compétences interpersonnelles
- Gestion de stress
- Gestion de la relation client.

#### Compétences techniques

- Logiciels aériens : Amadeus ALTEA, ALTEA CM
- Montage photos et vidéos (MOVIE MAKER)
- Gestion des réseaux sociaux (INSTAGRAM, TIKTOK, LINKEDIN, FACEBOOK)
- Logiciels (Microsoft Office, Canva, application ERP).



### COORDONNÉES

+212 6 50 01 03 86

ibtissam.touile@hotmail.fr

Casablanca, Maroc

Permis B

04/11/1994

### LANGUES

- Arabe : Langue maternelle
- Français : Courant
- Anglais : Moyen
- Espagnol : Notions de base

### FORMATIONS

#### Master professionnel en marketing et action commerciale.

Institut de Management et d'Informatique 2020 - 2022

#### Licence professionnelle en marketing et action commerciale.

Institut de Management et d'Informatique 2019 - 2020

#### Bts de chargée de l'activité commerciale et la gestion d'entreprise.

École Supérieure des Affaires (Ex : EFA) 2012 - 2015

#### Baccalauréat en sciences économiques.

Lycée Al Baida 2011 - 2012

### CERTIFICATIONS

- Certificat en Digital Ad Expert by Aleph.
- Certificat en marketing.

### LOISIRS

- Voyages (Maroc, France, Allemagne, Turquie, Portugal).
- Sport (La marche, vélo).
- Théâtre