

Je suis une personne très compétente, motivée et enthousiaste avec une expérience de travail en équipe dans un environnement de bureau occupé. Les employeurs précédents ont été impressionnés par la rapidité avec laquelle j'apprends de nouvelles informations, les partage avec les autres et gère les conflits

## COMPÉTENCES

- Professionnelles :**
- Leadership – Management et coaching d'équipe – Manager des équipes de 10 à 50 collaborateurs.
  - Maîtrise des logiciels Word, Excel, XFM, amadeus, Communityops ...
- Personnelles :**
- Autonome – Dynamique – Pédagogique – Prise de décision – Bonnes qualités relationnelles.
- Linguistiques :**
- **Arabe** : Maternelle
  - **Français** : Courant
  - **Anglais** : Bien maîtrisé

## EXPÉRIENCES PROFESSIONNELLES

Nov. – Avr. 2018  
Casablanca, Maroc

Beaumanoire Groupe ( CCA International )

**Chef d'équipe service client**

- Élaborer et participer à l'élaboration de la stratégie de relation client et déterminer les plans d'action hebdomadaires et les objectifs de service.
- Élaborer et améliorer les procédures de qualité du service à la clientèle et contrôler leur application.
- Concevoir des indicateurs de performance des services, analyser les résultats et mettre en place des ajustements.
- Remplir les fiches de suivi d'activité, réaliser le rapport annuel d'activité et proposer des axes d'amélioration.
- Coordonner l'activité des équipes.
- Recueillir les retours clients et les transmettre au service production, marketing, recherche et développement...
- Proposer des solutions en réponse aux réclamations clients ou transmettre le dossier au service contentieux, logistique, etc..
- Réaliser des actions de gestion des ressources humaines (recrutement, formation, etc.)

Jan. – Oct. 2017  
Casablanca, Maroc

MeNow Restaurant ( Concept club )

**Coordinatrice marketing, communication et missions**

- Vérification de la facture, Anticipation des demandes et flux de produits et services, Suivi et gestion de la disponibilité.
- Prospection des meilleurs produits et fournisseurs, évaluation de la qualité et du temps de service.
- Coordonne entre les fournisseurs, les fabricants, les clients et les services locaux.
- Maintenir nos relations avec les clients et les fournisseurs. , Mise en place de campagnes marketing et de communication
- Création d'outils marketing et de communication (brochures, flyers, goodies, kit média...).
- Gestion de la communication sur les activités marketing des commerciaux et distributeurs, Support marketing et administratif des commerciaux dans leurs tâches quotidiennes.

Avr. – Nov. 2016  
Casablanca, Maroc

Arvato, Social Media (Facebook)

**Modérateur de contenu**

- Responsable de la gestion des comptes et filtre les contributions des utilisateurs
- Chargé de surveiller le contenu des messages, vidéos, photos qui peuvent être échangés entre les internautes ou laissés en commentaire.
- Contrôler que tous les éléments (textes, images, contenu vidéo, etc.) soit conformes au site permet à la communauté d'échanger sereinement sur le sujet qui l'intéresse.

Dec. 2015 – Mars 2016  
Casablanca, Maroc

WORKINC, Communication et Marketing Digital

**Chef de projet**

- Planification des projets en cours, Contrôle et suivi du projet de l'équipe pour chaque département
- Gestion de la base de données clients et fournisseurs, Coordinateur de l'équipe au Maroc et au Canada

Août – Oct. 2015  
Casablanca, Maroc

Atlas Voyage DMC Tourisme

**Chef d'équipe d'affaires, Stage**

- Gestion des effectifs, recrutement. Rappel des objectifs. Traitement du courrier.

Juin – Juil. 2015  
Casablanca, Maroc

Conseil partenaire, Assurance maladie

**Représentant de la clientèle**

- Traitement des appels.
- Participe aux campagnes publicitaires

## FORMATIONS

2010

General Educational Development (GED)  
American Council on Education (ACE)