 **Kamal El ayouki**

**MANAGER**

**N ° 24 allée de la plage AIN SEBAA Casablanca Maroc**

**Marocain, 39 ans Marié**

**TEL : +212 6 31 41 49 33**

**@:elayoukikamal@gmail.com**

* ***FORMATION***

**2019 :** Gestion Efficace du Temps

**2018 :**

**-** Gestion des conflits

- Gérer le stress de son équipe

- Communication Interpersonnelle

- Manager et Motiver

- Extinction-Plan d'Evacuation Evacuation

**2000** : BAC+4 en Sciences Économiques, spécialité « Économie et Gestion de l’entreprise » à l'Université Hassan 2, Casablanca.

**1995** : DEUG en Sciences Économiques à l'Université Hassan 2, Casablanca.

**1995 :** Baccalauréat option sciences expérimentales, Lycée « Moulay Idriss 1 » à Casablanca.

* + - 1. ***CENTRE DE COMPETENCE***

**- En Organisation**

-Recrutement des profils francais arabe et italiens

- Formalisation des procédures et processus métiers et supports.

**- En Maitrise d'Ouvrage**

- Gestion de projets

- Suivi de la réalisation et mise en place du besoin.

- Conduite de Changement.

- Animation des formations.

* ***EXPERIENCES PROFESSIONNELLES***
* De Mai 2018 jusqu’à maintenant : Manager au sein du groupe Outsourcia Client RENAULT MAROC.

**Mission principale** :

* Validation des heures travaillées et primes des agents
* 25 personnes en service qualification des fiches ‹  leads renault › et préparation du lead pour la concrétisation de la vente auprés des concessionnaires Renault sinon des revendeurs agrées par la maison mére.
* 8 personnes en appels entrant qui assurent les réclamations des clients Renault ‹ soit des entreprises soit des personnes physiques › et qui assuerent aussi la partie commerciale des nouveau leads ainsi que le traitement des e-mails en back office.
* Suivi en temps réel du capacitaire ( staffing et destaffing )
* Suivi des agents pour l’atteinte des objectifs.
* Respect des procédures disciplinaires RH
* Réunion collective d’échange
* Entretien individuel et collectif pour la montée en compétence
* Réalisation d’entretiens d’appréciations/performances
* Animation de la Comité de production et la comité de qualité.
* Garant de l’application et du suivi des plans d’action définis par la hiérarchie ainsi que les CDO
* De Mai 2017 jusqu’ au Mai 2018 : Manager au sein du groupe Outsourcia Client « Upclick » Vente des Hardware et logiciels en France et Italie et assurer en même temps la qualité de l’opération Coyote Italie

70 personnes avec 3 managers en SAV avec rebond commercial ‹  B to B et B to C ›

* Réception des appels des clients qui ont un probléme avec leur PC ‹ Résolution du probléme avec rebond commercial ›
* Validation des heures travaillées des agents
* Calcul des primes
* Suivi terrain des agents
* contrôle quotidien des appels entrants par le biais des écoutes à froids et à chauds pour combler les lacunes des traitements des appels et ce pour la montée en compétence des agents
* Suivi de l’assiduité des agents
* la veille à ce que les régles internes soient respecter
* L’exécution et suivi des consignes du Client donneur d’ordre CDO
* Suivi et calcul des indicateurs de la rentabilité.
* Suivi de la qualité de l’opération Coyote : Ecoutes à chauds et à froids des appels reçu et l’envoi des résultats au superviseur.
* De Janvier 2016 jusqu’au mois d’Avril 2017 : Manager au sein du groupe Outsourcia Client « Manutan » vente de tout matériel en europe ‹ France Italie .etc..... ›

Equipe qui dépasse 100 personnes avec 4 managers en Back Office B to B et B to C

* Saisi de devis et commandes par le biai de mail reçu de la part des clients Manutan et se sont soit des entreprises soit des entitées administratives sinon des personnes physiques
* Validation des heures travaillées des agents
* Calcul des primes
* Suivi terrain des agents
* contrôle quotidien des devis et commandes saisie par un échantiollannage séléctionné pour la désignation des Best perf et Low perf et ce dans le cadre du suivi et redressement de la qualité des agents ainsi que la productivité
* Suivi de l’assiduité des agents
* la veille à ce que les régles internes soient respecter
* L’exécution et suivi des consignes du Client donneur d’ordre CDO
* Suivi et calcul des indicateurs de la rentabilité.
* De Mars 2013 jusqu’ à Décembre 2015 : Manager au sein du groupe Outsourcia Client : WONDERBOX Coffret Cadeaux

**Mission principale** :

* Gérer 2 équipe FR et IT en appel entrant ‹ B to B et B to C »

L’équipe France est constituée de 15 personnes ainsi que l’équipe Italie est de 6 personnes avec 2 managers

* 8 Personnes en Prospection et concrétisation des ventes en B to B et B to C ‹ les agnets contactent les entreprises et les personnes physiques ›.
* 13 personnes en SAV et rebond commercial. avec traitement des e-mail en back office.
* Former les nouveaux recrues des coffrets cadeaux ainsi que leur avantages
* Séances de formations continues pour l’ensemble des agents
* Suivi qualité des agents par le biais des écoutes à froids et à chauds
* Validation des heures travaillées des agents
* Calcul des primes
* Ecoutes à chauds et à froids avec accompagnement des agents pour la désignation des Best perf et Low perf et ce dans le cadre du suivi et redressement de la qualité des agents ainsi que la productivité
* Suivi de l’assiduité des agents
* Mai 2010 au février 2013 : Manager au sein de la société **Phoneo . notre client était « 07ZR »** (b to b plateforme d’achat des professionnels de pneus).

**Mission principale** :

* Gestion de 2 équipes

8 personnes en appels sortant et 6 personnes en appels entrant soit 8 personnes en téléventes et 6 en SAV et back-office.

* Recrutement des profils italophones
* Formation des commerciaux en italien et en français des techniques de ventes « la clientéle ciblée est les garagistes et les vendeurs en semi-gros des pneus.
* Validation des heures travaillées des agents
* Calcul des primes
* Suivi terrain des agents
* Ecoutes à chauds et à froids avec accompagnement des agents pour la désignation des Best perf et Low perf et ce dans le cadre du suivi et redressement de la qualité des agents ainsi que la productivité
* Suivi de l’assiduité des agents
* la veille à ce que les régles internes soient respecter
* L’exécution et suivi des consignes du Client donneur d’ordre CDO
* Suivi des KPIs du SAV
* Suivi et calcul des indicateurs de la rentabilité.
* ***CONNAISSANCES INFORMATIQUES***

**- Bureautique:** Word, Power Point, Excel.Outlook.

- internet et intranet.

* ***LANGUES***

- **Arabe** : Langue maternelle.

- **Italien** : Bonne maitrise

**- Français** : Bonne maîtrise.

**- Anglais** : maitrise Moyenne.

* ***CENTRES D'INTERET***

- Internet, voyages, musique.

- Sport : natation.

- Permis de conduire (B, C, E)