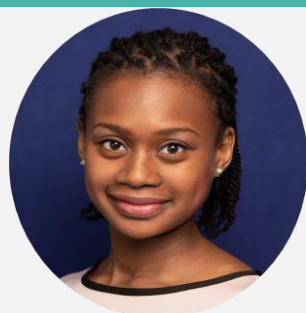


Faouzia SAID

Data Analyst



Faouzia.sd@gmail.com

2 av. du docteur Faugoux
94170 Perreux-sur-Marne
+33 6 19 11 01 48

Mon objectif est de **mettre en pratique** mes compétences au service de vos **exigences d'expérience et de satisfaction client** grâce à la gestion ainsi que l'exploitation de vos bases de données.

Je suis **déterminée, dynamique et volontaire**. Ces traits de ma personnalité ainsi que mes capacités **d'analyse et d'adaptation** m'ont toujours permis **d'évoluer positivement dans mes projets**.

Langues

- > Anglais : Professionnel
- > Espagnol : Débutant

Informatique

- > Pack Office
- > SugarCRM
- > Microsoft Dynamics CRM

CHEF DE PROJET MARKETING RELATIONNEL ET EXPERIENCE CLIENT

- FI Group- 09/2016 à 11/2022 - CDI

EXPÉRIENCE & CYCLE DE VIE CLIENT

- > Audit de la base de données
- > Segmentation du portefeuille client
- > Elaboration des personas
- > Définition et déploiement des actions de fidélisation

MARKETING RELATIONNEL

- > Définition, pilotage et mise en œuvre du plan d'animation de communication commerciale
- > Gestion des campagnes relationnelles et de fidélisation clients
- > Marketing automation
- > Définition et suivi des KPIs

ECOUTE CLIENT

- > Pilotage du dispositif Ecoute client
- > Organisation de la collecte, suivi et analyse des retours clients
- > Sensibilisation et reporting interne
- > Définition des actions correctives
- > Définition et suivi des indicateurs de performance et de qualité

CHARGÉE DE RELATION CLIENT - FI Group - 09/ 2014 à 08/2016 - CDI

- > Gestion d'un portefeuille client
- > Gestion des recommandations clients nationales et internationales
- > Contrôle qualité des contrats avant lancement de mission

- > Définition et pilotage du dispositif *Ecoute Client* (centralisation, surveillance, réclamations, résiliations clients)
- > Mise en place d'outils de feedback management

ASSITANTE RELATION CLIENT - FI Group- 08/2013 à 08/2014 - Contrat d'apprentissage

ASSISTANTE MARKETING & PUBLICATION - FNAC- 04/2013 à 07/2013 - Stage

- > Gestion du cycle de vie de l'adhérent et du programme adhérent One (clients premium Fnac)

- > Gestion de l'économat adhésion

MES FORMATIONS

Master Grande Ecole , contrat d'apprentissage - 2014

Electifs clés : Marketing, Communication, Négociation d'affaires, Droit et *Kedge Business School - Marseille*

Echange Universitaire, PGDM International Business - 09 à 12/2013

Birla Institute of Management Technology - INDE

Licence Management des Organisations - 2011

Université Paris Ouest Nanterre la Défense

DUT Techniques de commercialisation, option MARKETING - 2010

IUT de Sceaux

Baccalauréat Économique et Social, Mention Bien - 2008

Lycée Charles de Gaulle - Rosny Sous Bois

Projets associatifs & Bénévolats

Responsable partenariats - YEGA-
10/2011 à 09/2012

Construction d'une école au sein du village de Ngoulmakong , Cameroun

Centres d'intérêt

- > Danse (contemporaine, urbaine)
- > Lecture
- > Voyages