

# Chaïmaa KHOURACHE

3 ans d'expériences en alternance dont 2 en gestion de projet



## EXPÉRIENCES PROFESSIONNELLES

### Chargée de projet à la relation client - ORANGE

De Sept 2017 à Nov 2019

*Face à un besoin important d'assurer la relation client pour la région Moyen-Orient et Afrique, Orange MEA avait pour objectif la mise en place d'une nouvelle stratégie d'optimisation de la relation client.*

**Objectif:** Animation et gestion de projets liés aux différents réseaux Orange en charge de la relation client.

- Recueil et analyse du besoin métier de chaque pays
- Définition et conception du projet (méthodes utilisées SCRUM et cycle en V)
- Suivi et vérification du projet et du respect du cahier des charges
- Communication sur l'avancement du projet
- PMO au CoDir (3 mois):
  - > Pilotage des projets transverses (qualité/ coût/ délai)
  - Gestion des motifs d'appels de 10 filiales:
  - > Suivi mensuel des KPI's
  - > Benchmark et analyse des verbatim
  - > Définition et suivi des plans d'action

### Coordinatrice de marché - CARREFOUR

De Sept 2016 à Sept 2017

*Au sein du département PGC (Produit de Grande Consommation), afin d'assurer le contrôle et le suivi des achats, marketing et de la gestion administrative.*

**Objectif:** Pouvoir anticiper, définir et développer des solutions répondant aux besoins des fournisseurs et contribuer au management de la qualité.

- Modélisation de processus:
  - > Identification des processus à modéliser
  - > Optimisation de processus
- Gestion et validation du planning des catalogues promotionnels
- Contrôle et suivi des contrats commerciaux et réclamations consommateurs

### Assistante marketing - L'AEC Center (Dubai)

*Au sein du département sales digital, assurer le développement commercial et digital.*

- Gestion des réseaux sociaux (LinkedIn, Facebook et Instagram)
- Prospection en B2B (phoning et emailing)

## CONTACT

✉ chaimaakhourache@gmail.com

☎ 06 34 20 15 82

🏠 Ile-de-france

## FORMATIONS

**2019** - Grade de Master, option E-business & data analytics, **ICD Business School**

**2017** - Licence du développement Commercial & Marketing - **ICD Business School**

**2016** - Année de césure à l'étranger (Dubai)

**2015** - BTS Commerce International - **Lycée**

**Albert Schweitzer**

## LANGUES

**Anglais** - Professionnel

**Espagnol** - Notion

**Arabe** - Bilingue

## OUTILS & LANGAGES

- Pack Office : Excel (niveau avancé)
- HTML, CSS
- Google AdWords, Google Analytics
- Photoshop, InDesign
- Business Process Management (BPM)

## CERTIFICATION

Initiation à la certification Yellow Belt Lean Six Sigma