



MERYEM YAQOUB

Gestionnaire de Clientèle

• 06 27 38 85 78 • meryemyqoub@gmail.com • Casablanca, Maroc

COMPÉTENCES

Esprit d'équipe

Adaptabilité

Flexibilité

Organisation

Négociation

Relation client

LANGUES

Arabe *Langue maternelle*

Français *Intermédiaire (B1)*

Anglais *Débutant (A1)*

LOGICIELS

Microsoft Word

Microsoft Excel

Microsoft PowerPoint

Canva

CENTRES D'INTÉRÊT

Cuisine

Musique

Quad

PROFIL

Gestionnaire de clientèle expérimentée avec plus de 3 ans d'expertise dans le secteur bancaire. Spécialisée dans l'optimisation de la satisfaction client et le développement commercial. Capacité démontrée à dépasser les objectifs tout en maintenant d'excellentes relations clients.

EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE

Gestionnaire de Clientèle

Attijariwafa Bank

2022 - Aujourd'hui

- Accompagnement personnalisé des clients et proposition de solutions financières adaptées
- Identification d'opportunités commerciales permettant de dépasser les objectifs
- Gestion d'un portefeuille client diversifié avec un taux de satisfaction élevé

Commerciale

Diwan Livre

2022

- Prospection ciblée auprès de librairies, établissements scolaires et entreprises
- Gestion de la relation client : suivi, fidélisation et traitement des réclamations
- Développement d'un portefeuille clients B2B et B2C avec suivi personnalisé

Chargée de Clientèle

BMCI Bank

2020

- Accueil et orientation des clients garantissant une expérience professionnelle
- Prospection pour développer le portefeuille clients à forte valeur ajoutée
- Négociation et vente de produits bancaires selon les objectifs fixés

FORMATION

Master en Marketing et Stratégie Commerciale

ENCG Casablanca

2022 - 2024

Licence Professionnelle - Métiers de la Banque

Université Mohammed V, Rabat

2019 - 2020

Diplôme de Technicien Spécialisé - Gestion des Entreprises

ISTA Hay Hassani 1

2018 - 2019

Baccalauréat Sciences Physiques et Chimie

Lycée Homman El Fatouaki

2016 - 2017