



ZAYNAB RAJI

Responsable opérationnelle

+212 6 10 24 75 29

zaynab.raji@gmail.com

www.linkedin.com/in/zaynab-raji-80368147/

Marrakech - Maroc

MAITRISES

- Bureautique: MS Word; MS PowerPoint
- Outils d'analyse: MS Excel; MS Access; SPSS; Sphynx
- Outils Marketing: SEO, google analytics
- Business Intelligence: PowerBI

COMPÉTENCES

Compétences Relationnelles

- Sens d'organisation
- Collaboration en équipe
- Relationnel dynamique et actif

Compétences Entreprise

- Logiciels bancaires: Maitrise des outils spécifiques au domaine bancaire
- Formations professionnelles : Participation à une série de formations visant à renforcer l'apprentissage et le développement, notamment Mentalité de gagnant, Collaboration efficace avec tous, Leadership et Gestion de la réussite client.

LANGUAGES

- Arabe : Langue Maternelle
- Français : Ecrit, lu, parlé
- Anglais : Ecrit, lu, parlé

PROFIL

Responsable Opérationnelle de 33 ans, ayant 11 ans d'expérience dans le domaine bancaire. J'ai développé une expertise me permettant aujourd'hui d'assurer la bonne gestion des opérations bancaires et administratives, et d'accompagner les clients pour mieux répondre à leurs besoins. Je cherche aujourd'hui mon prochain challenge qui me permettra d'évoluer tant au niveau personnel, que professionnel.

EXPÉRIENCES PROFESSIONNELLES

Groupe Crédit Agricole du Maroc 2018 - En cours
Responsable Opérationnelle - Banque Privée | Marrakech

Mission: Gestion des opérations liées à l'espace Banque Privée

- Gestion de l'Espace Banque Privé (Intérimaire du Directeur pendant 2 ans)
- Contrôle de la qualité et la sécurité des opérations
- Accompagnement des clients et traitement des réclamations
- Fidélisation du portefeuille clients de la Banque Privée
- Analyse de données et élaboration de rapports sur le développement de l'activité de l'agence

Société Générale Maroc 2016 - 2018
Chargée de Clientèle - Banque privée | Marrakech

Mission: Gestion des comptes clients de la Banque Privée

- Gestion et accompagnement du portefeuille clients
- Fidélisation des clients et optimisation des services
- Analyse de données et élaboration de rapports sur le développement de l'activité de l'agence
- Suivi de l'activité commerciale pour atteindre les objectifs fixés pour l'agence
- veille sur la sécurité des opérations

Société Général Maroc 2013 - 2016
Chargée de Caisse | Marrakech

Mission: Gestion des opérations de Caisse

- Traitement des opérations de Caisse
- Accueil et accompagnement des clients
- Commercialisation des produits financiers de la Société Générale
- Prospection des clients et contribution à l'augmentation du portefeuille clients de l'agence

FORMATION

Ecole Nationale de Commerce et de Gestion (ENCG - Maroc)

2018 Master en Contrôle de Gestion et Système d'information

2016 Licence en Management Commerciale et Relation Client

Institut Spécialisé de Technologies Appliquées (ISTA - Maroc)

2012 DEUG - Techniques Spécialisées en Gestion d'Entreprises

LOISIRS

Équitation - Pratique régulière de l'équitation, développant discipline, patience et persévérance.