**Reda KARABERNOU**

**Responsable des ventes**

**Age :** 36 ans – Célibataire

**Adresse** : Alger

**Tel :** (+ 213) 5 51 01 01 41

**E-mail :** [rkarabernou@hotmail.com](mailto:rkarabernou@hotmail.com)

**Mobilité :** National & International

**Ce que j’ai acquis à travers plusieurs expériences** :

A travers mes (11) ans d’expérience dans le domaine commercial en touchant plusieurs secteurs tels que l’automobile, téléphonie et l’hôtellerie, cela me procure aujourd’hui une réelle maîtrise des techniques de vente et managériales, l’analyse des chiffres ainsi que la réalisation des objectifs à travers la mise en place de plan d’action pour les segments particuliers & entreprises. Ayant la culture de la satisfaction client afin de fidéliser et accroitre le chiffre d’affaire.

**Expériences professionnelles :**

* **Hôtel Holiday Inn – Responsable des ventes Janvier 2019 à décembre 2019**

*Rattaché au Directeur Général - effectif de (6) personnes*

* Manager l’équipe commerciale et événementielle.
* Prospecter & négocier des nouvelles conventions clients.
* Élaborer des tableaux de bord vente et prospection pour le suivi des commerciaux.
* Élaborer la stratégie commerciale pour l’atteinte des objectifs C.A par segment.
* Préparer des offres commerciales pour des événements ciblés.
* Développement commercial sur le marché local, national et international.
* Faire le suivi quotidien du revenue manager.
* S’assurer de la satisfaction client selon les fondamentaux du groupe IHG.
* Faire de la veille concurrentielle.
* Recouvrement créance entreprises.
* Superviser les événements banquets.
* **OOREDOO - Superviseur boutique Mai 2015 à janvier 2019**

*Rattaché au Superviseur Zone centre - effectif de (6) personnes*

* Définir les objectifs de la force de vente (KPI)
* Gérer les performances de l’équipe.
* Mettre en place un plan d’action selon les objectifs
* Négocier les offres avec les clients particuliers & entreprises.
* Gestion des réclamations clients.
* Animer les briefings et débriefing.
* Gérer le stock, recettes, inventaire et l’état de la boutique.
* Faire le suivi du recouvrement.
* **SOVAC – VOLKSWAGEN - Responsable des Ventes Succursale Juillet 2012 à avril 2015**

*Rattaché au Brand Manager & Dg - effectif de (15) personnes – avec comme réalisation :*

* Manager l’équipe commerciale.
* Développer les ventes clients particuliers & entreprises.
* Élaborer des plans d’actions selon les objectifs.
* Négocier les objectifs et le quota des véhicules.
* Élaborer des prévisions de ventes.
* Fixer les objectifs quantitatifs et qualitatifs (KPI).
* Faire de la veille concurrentielle.
* Analyser et exploiter la base de données clients prospects.
* Traiter les réclamations clients.
* Collaborer avec les chefs de produits pour définir une politique de prix, équipements véhicule.
* Élaborer des tableaux de bord vente pour suivi des réalisations, et le taux de transformation.
* S’assurer de la satisfaction client selon les fondamentaux de la marque.
* Gérer le service client & le service livraison succursale.
* Faire le suivi du recouvrement client particulier & entreprise.
* **HYUNDAI ALGERIE - Directeur des Ventes Succursale Mai 2011 à Juin 2012**

*Rattaché au Dg - effectif de (1) personnes – avec comme réalisation :*

* Manager (3) chefs des ventes liées aux segments véhicule touristique, utilitaire et lourd.
* Manager l’équipe commerciale au nombre de (25) personnes.
* Gestion du service réclamation client.
* Gestion du service administratif (back office).
* Former l’équipe sur les produits et technique de vente, ainsi que la prise en charge client.
* Fixer les objectifs quantitatifs et qualitatifs (KPI).
* Établir des plans d’action.
* Développement des ventes B/B – B/C.
* Négocier les objectifs et quota des véhicules.
* Mise en place de contrat de performance.
* Mise en place de nouvelles procédures pour une meilleure organisation et fluidité.
* Négocier les primes des ventes.
* Faire les prévisions des ventes.
* Gestion des facturations selon l’objectif.
* Assurer le suivi des ventes et du taux de transformation par segment.
* Développer la base de données clients et prospects.
* Faire de la veille concurrentielle.
* Gestion des stocks véhicule.
* Gestion des arrivages et leur dispatching.
* Suivi des créances et du recouvrement.
* Gérer le service de livraison rattachée à la succursale.
* **RENAULT ALGERIE - Responsable show-room succursale Mai 2009 à Avril 2011**

*Rattaché au Manager vente - effectif de (10) personnes*

* Manager l’équipe commerciale.
* Développer les ventes clients particuliers & entreprises.
* Fixer les objectifs quantitatifs et qualitatifs (KPI).
* Traiter les réclamations clients.
* Élaborer des tableaux de bord vente et prospection.
* Faire le suivi du programme satisfaction service client.
* Présentation et lancement de nouveau produit.
* **RENAULT ALGERIE - Conseiller commercial Mars 2008 à Mai 2009**

*Rattaché au Responsable des ventes*

* Identifier le besoin du client & concrétiser la vente.
* Relancer le client lors d’une prospection.
* Établir des ventes selon les objectifs du mois.
* Relancer les clients pour connaitre le degré de satisfaction selon les normes de qualité.

* **Diplômes & formations :**
* 2005 - Diplôme de technicien Supérieur en marketing. **INSIM – PGSM PARIS Business School**
* 2007 - Diplôme d’ingénieur Commercial.  **INSIM – PGSM PARIS Business School**
* 2009 - Formation certifiée en Technique de ventes.  **RENAULT ACADEMY**
* 2010 - Formation certifiée en Management de la force de vente. **RENAULT ACADEMY**
* 2014 - Formation management des objectifs. **DALE CARNEGIE**
* 2017 - Formation Communication et leadership.  **DALE CARNEGIE**
* **Compétences & qualités :**
* Management - Négociation - Gestion client - Prospection - Analyse des chiffres & situation

Le sens de l’initiative pour atteindre les objectifs - MS Office (Excel, Word, PowerPoint) - Relationnel et communication avec un réel esprit d’équipe - Excellente gestion du stress - Organisé et perfectionniste.

* **Langues :**
* **Arabe :** maternel - **Français :** maternel - **Anglais :** intermédiaire.
* **Hobbies :**
* Sports (Tennis, volé, athlétisme, équitation).
* Aviation - Cultures du monde – Histoire - Politique et Economie.