



OTHMANE FILALI

Passionné par l'expérience client et l'optimisation des parcours, je cherche à relever de nouveaux défis en acquisition et fidélisation.

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

CHARGÉ DE CRM-PRM ET SERVICE CLIENT

My Jolie candle (Octobre 2023 -

Création et gestion de newsletters en accord avec le plan d'animation commerciale, analyse et optimisation des performances, A/B testing, mise en place et suivi des flows, santé de la base de données, stratégie CRM/PRM, et coordination des campagnes de retour d'avis clients. Pilotage de l'activité avec amélioration des outils de reporting, suivi des indicateurs de performance, optimisation des process internes du service client incluant le discours client, le chat en ligne, la gestion des emails sortants, et l'amélioration continue des outils.



ASSISTANT CHARGÉ DE CRM-PRM ET RELATION CLIENT

4MURS (Septembre 2022-Septembre 2023) ALTERNANCE

Définition de la stratégie de contact client dans la cohérence du plan d'animation commercial et relationnel ciblage, parcours client, lien avec les équipes digitales et retail marketing en poursuivant un triple objectif de fidélisation, réactivation et conquête. Gestion des bases de données clients.



ASSISTANT CHARGÉ DE CRM ET RELATION CLIENT

4MURS (Janvier 2022-Juin 2022) STAGE DE CÉSURE

Définition de la stratégie de contact client dans la cohérence du plan d'animation commercial et relationnel ciblage, parcours client, lien avec les équipes digitales et retail marketing en poursuivant un triple objectif de fidélisation, réactivation et conquête.



CONSULTANT JUNIOR

Bank of Africa (Février 2021-Mai 2021)

La mise en place d'une stratégie et un plan d'actions marketing visant à promouvoir le site « www.creditdaba.ma » pour booster les réalisations crédit à la consommation auprès de cibles appétentes au digital et intéressées par une souscription 100% en ligne.



PREMIER ÉQUIPIER

Domino's Pizza (depuis septembre 2020)

Accueil de la clientèle, prise de commandes, préparation des commandes à la demande, livraison en scooter, soutien du Manager du magasin, la participation à l'organisation des services et la formation des nouveaux entrants.



FORMATIONS UNIVERSITAIRES

2022-2023: EM STRASBOURG BUSINESS SCHOOL

Master 2 Grande Ecole en marketing stratégique et opérationnel en apprentissage



2020-2021: INSTITUT SUPÉRIEUR DE COMMERCE ET D'ADMINISTRATION DES ENTREPRISES

Master 1 Grande École en marketing et communication (échange universitaire)



2020-2021 : EM STRASBOURG BUSINESS SCHOOL

Master 1 Grande École en marketing stratégique et opérationnel



2017-2019 : CLASSES PRÉPARATOIRES HEC, option ECS

Meknès, Maroc.



CONTACT

+33 (0) 7 66 77 18 21

othmanefilali2000@gmail.com

Paris, France

COMPÉTENCES PERSONNELLES

Créativité
Écoute
Adaptabilité
Travail d'équipe

COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES

Pack office
Illustrator
Dartagnan
Mailjet
Advalo
Photoshop CS
Shopify
Zendesk
Klaviyo
Figma
Loyoly

LANGUES

Anglais: B2 (TOEIC 810)
Français : Bilingue
Arabe : Langue maternelle

CENTRES D'INTÉRÊTS

Photographie
Basketball
Jeux vidéos
Cuisine