

Sadia ELKANI

COMMERCIALE SEDENTAIRE – PROJETS TECHNIQUE / CLIENTS (Commercial / Marketing / Gestion clientèle / Analyse contrats)

LinkedIn : Sadia ELKANI
Courriel : selkani@yahoo.fr

Rueil-Malmaison (92500)
07.83.80.12.46



PRESENTATION

De nature joviale et dynamique, j'ai progressé pour des entreprises majoritairement dans les domaines de l'industrie, de la technique et du service aux entreprises.

J'ai commencé dans la gestion commerciale, ce qui m'a fait acquérir les connaissances qui m'ont permis d'évoluer dans l'analyse et l'identification des axes d'amélioration visant à une satisfaction clientèle optimale.

J'ai su adapter mon organisation de travail pour répondre aux problématiques et objectifs qualitatifs et quantitatifs. Dans ce cadre, j'ai produit des analyses de risques et proposer aux entreprises utilisatrices des solutions d'amélioration de services et de compétences dans le but de faire évoluer les capacités commerciales des différentes structures concernées.

J'ai donc su travailler en équipe pour m'assurer de la progression des projets de l'entreprise en termes de positionnement produit et tarifaire, besoin en formations, de faire évoluer la relation client dans le but perfectionner la satisfaction clientèle par le biais du développement du suivi commercial et finalement, atteindre la contractualisation puis la fidélisation tout en gérant les problématiques d'après-vente (litiges, SAV et ventes additionnelles).

Cela m'a permis de comprendre les circuits de vente en totalité, d'analyser les différents spectres des offres et marchés en cours ainsi que l'analyse du marché concurrentiel et du positionnement des entreprises pour lesquelles j'ai travaillé.

Je sais donc m'investir dans une entreprise qui a le souhait de faire évoluer sa relation clientèle et la qualité inhérente à son activité tout en progressant sur le marché en faisant preuve de flexibilité, d'une organisation réactive afin d'apporter des solutions efficaces aux problématiques rencontrées.

COMPETENCES

Langues	• Anglais ♦♦♦♦♦ • Italien ♦♦♦♦♦	• Français (langue maternelle) ♦♦♦♦♦
Clientèle	• B to B ♦♦♦♦♦	
Secteurs d'activité	• Services : Prestations qualité et normes ISO, hygiène et propreté	• Industrie : Energies, Informatique (constructeurs et revendeurs), Collectivités territoriales (public), Grossistes, Consulting, Télécom
Spécialité	• Gestion de projets clients / Analyses contrats ♦♦♦♦♦	
Outils	• Bureautique : Pack Microsoft Office ♦♦♦♦♦ • Gestion Clientèle / CRM-ERP (Commandes, litiges, SAV...) ♦♦♦♦♦ • Plateforme création interactive ♦♦♦♦♦	Word, Excel, Outlook, Powerpoint SAP, Sage, SAVSoft, AS400, Salesforce Wordpress (gestion de contenu open-source / base de données MySQL), IA

FORMATION

Centre de formation EDUCSUP Paris 2019	MAITRISE – Responsable commerciale, marketing digital (Management d'équipe, Gestion, Economie / droit, création et gestion de sites internet, story telling et brain marketing, gestion des réseaux sociaux)
Centre de formation GRETA 2010	B.T.S - Assistante de gestion PME-PMI (Gestion des entreprises, développement commercial, Economie-droit)
1989	BEES – Brevet d'Etat d'Educateur Sportif
1989	BAFA – Brevet Aptitude Fonctions animateurs Option : Sport pour tous

ENEDIS

ASGARD - Agence de
Supervision des Accès au
Réseau et des Dépannages

- Intérim -

Paris 17ème

De Janvier 2024 à Mars 2024

Chargée d'exploitation

Dans le cadre du suivi des agents aux 3x8 du service dépannage :

- Réception et traitement des appels dans le cadre d'urgences dépannages (Analyse des besoins et problématiques clients) ;
- Etablissement des plannings d'intervention des techniciens.

EDF

Fournisseur d'énergie

- Intérim -

Paris 17ème

De Janvier 2023 à Mai 2023

Attachée commerciale

- Analyse de données commerciales existantes
- Estimation des consommations clients et adaptation de l'offre d'énergie
- Contractualisation et ventes additionnelles

LEXMARK

Fabricant solutions imagerie

- CDD -

A Suresnes (92)

De Janvier 2022 à Juin 2022

Commerciale

A travers l'analyse du potentiel marché européen :

- Positionnement des produits vendus par la marque sur un périmètre client fidélisé ;
- Gestion des commandes en fonction des priorités commerciales identifiées suite aux pénuries de matières premières
- Etablissements de retours d'expériences (RETEX) et comptes-rendus (produits invendus, clientèle à risque, réassort produits, axes d'améliorations et recommandations)

ENEDIS

Distributeur d'énergie

- Intérim -

Paris (15ème)

De Décembre 2020 à Mai 2021

Chargée d'écoutes clients - Service Qualité et suivi – B to B / B to C

- Création service qualité et suivi de litige clients : service travaux pour les professionnels et ouverture de contrats clients pour les particuliers et professionnels ;
- Suivi de la satisfaction clients via des outils de reporting (SMS, courriels, appels...) ;
- Lancement et participations aux recrutements de l'équipe
- Mise en place d'objectifs journaliers et globaux via des opérations de challenge

ARVAL

Groupe BNP Paribas

Leasing

- Intérim -

Rueil-Malmaison (92)

De Décembre 2018 à Mai 2019

Attachée Commerciale

Dans du suivi de l'activité commerciale :

- Etablissement de devis et conditions particulières adaptées aux besoins de la clientèle ;
- Suivi contractuel des accord-cadres grands comptes des franchisés et adhérents ;
- Etablissements d'offres complémentaires dans le cadre des marchés attribués.

SOLUTIONS Finance

Expertise financière

- CDD -

Rueil-Malmaison (92)

De Septembre 2018 à Nov. 2018

Chargé de portefeuilles clients - PME PMI

- Montage et suivi de dossiers de financement de projets auprès de professionnels PME PMI déjà identifiés par les commerciaux indépendants
- Administratif : Suivi des alertes commerciales et autres tâches administratives

SOLOCAL

Solution digitale

Référencement web

Commerciale e-marketing

- Vente et mise en place de solutions marketing digitales pour les PMI-PME dans des périmètres prédéterminés (Référencement SEA et SEO)

- CDD -

Boulogne-Billancourt (92)
De Juin 2018 à Juillet 2018
8

DOMAXIS

Bailleur social

- CDD -

Issy-les-Moulineaux (92)
De Avril 2018 à Mai 2018

Chargée de clientèle

- Etude de la situation administrative et financière des candidats
- Organisation et participation aux permanences (visites groupées sur sites)
- Gestion des patrimoines de logements (états & interventions à prévoir), rapports
- Constitution des dossiers administratifs pour présentation des candidats potentiels lors de commissions d'attribution de logement

ENGIE

Fournisseur de gaz naturel et
d'électricité verte

- Intérim -

Saint-Ouen (93)
De Juillet 2017 à Octobre 2017

Responsable parcours clients

- Assurer le bon démarrage des prestations et de la facturation en cohérence avec les prix négociés dans le cadre des appels d'offres publics remportés, suivi qualité ;
- Paramétrage des questionnaires web pour l'acquisition de données clients pour un suivi optimal des clients via leur portail ;
- Adaptation de l'offre produit en fonction des profils (volumes fournitures anticipés)
- Gestion de crise : traitement des situations complexes et gestion des réclamations dans une optique de satisfaction clients.

EDF Commerce

Fournisseur d'énergie

- Intérim -

La Défense (92)
De Mars 2016 à Février 2017

Gestionnaire commerciale - Collectivités territoriales / Grands Comptes

Gestion des marchés et contrats annexes :

- Etablissement et suivi des contrats et des activités associées : segmentations du marché client et offre de service adapté ;
- Gestion des conventions tripartites ;
- Mise en service, gestion des demandes techniques et contractuelles avec le partenaire réseau ENEDIS – suivie gestion back-office associées.
- Administration des ventes : devis, recouvrement, facturation.

HARMONIE Mutuelle

Filiale KALIVIA

Service mutualiste pour les
professionnels de santé

- CDD -

Paris 15ème
De 2015 à 2016

Commerciale (Chasse)

- Vente d'espace web dédiés aux professionnels de santé ;
- Assurer l'interface client associé au service web : affiliation aux mutuelles santé
- Administration des ventes : Suivi clients et informations sur les prestations et remboursements.

ERDF

Groupe ENEDIS

- CDD -

Paris 2ème
De 2014 à 2015

Gestion commerciale et relation clients

Service raccordement / commerciales et travaux :

- Administration des ventes : Information clients et suivi commercial sur les procédures de raccordements, d'interventions et de modifications de travaux ;
- Devis et traitement administratif des pièces en concordance avec les conventions et procédures internes.

APAS BTP

Association Paritaire d'Action
Sociale du Bâtiment et des
Travaux Publics

- Intérim -

Paris 13ème
De Janvier 2014 à Juillet 2014

Chargée de clientèle

Montage de dossiers de prêts bancaires via des appels entrants :

- Information sur prêt et taux en vigueur, vérification des conditions de demandes pour étude et offres de prêt, envoi de dossiers aux bénéficiaires, vérification des taux d'amortissement et des procédures d'attribution pour Pro BTP Banque.

Agences Intérim
ADECCO – CALL INTERIM –
MANPOWER-
DERICHBURG – Proman
Expertise

- *Intérim* –

Ile-de-France
De 1996 à 2014

Assistante commerciale, chargée de clientèle (ADV – SAV – Suivi client)

- RICOH / Gestionnaire SAV - Hotline : Résolution de panne à distance, création de tickets techniques d'incidents, gestion des interventions des techniciens, offres commerciales
- REUNICA / Assistante commerciale : prise RDV, devis
- STANLEY SECURITE : Gestion d'intervention technique, RDV pour SAV
- CPMS / Chargée de clientèle : traitement contractuelle mutuelles
- GARMIN France : Gestion informatique / SAV
- EUROP-ASSISTANCE / Commerciale sédentaire : devis, contrats d'assistance.
- SOGICOM / Bureau d'étude : Vente de formations - normes ISO
- COM-LINE DIRECT - Tech-Data / Avant-Vente Informatique
- METROLOGIE : Avant-Vente Informatique
- DARWIN SYS SS2I : Vente de logiciels
- RUE DU COMMERCE : Vente de solutions informatiques
- SOCAM – CAP DIX / Animatrice commerciale : Ventes de produits suite à des campagnes marketing ciblées en GMS

SETIB

Traitement Informatique
Bancaire

- *CDD* –

Ile-de-France
De 1996 à 2014

Agent administratif

Campagnes exercées par intermittences
Campagne : (Ligue contre le Cancer - URSSAF)

CENTRES D'INTERET

Voyage	Monde
Sport	Marche, piscine
Arts	Passion travaux manuels : dessin, peinture
Intelligence Artificiel	Design d'imagerie