

Oumaïma Sersouri

Sales Support – Sales Ops



+33 6 65 53 73 97



o.sersouri@gmail.com



Courbevoie, 92400

PRÉSENTATION

Avec plusieurs années d'expérience en France et au Moyen-Orient, j'ai développé une solide expertise en support commercial, opérations clients et expérience client. J'ai commencé ma carrière dans la vente et le pré-vente avant d'évoluer vers des fonctions de support commercial, où j'ai travaillé en étroite collaboration avec les équipes commerciales afin d'optimiser les processus, gérer les devis et améliorer l'exécution des ventes. Chez MathWorks, j'ai accompagné les activités commerciales sur la région MENA et en France, en aidant les clients à acquérir des solutions logicielles complexes telles que MATLAB et Simulink. Mes responsabilités comprenaient la qualification des leads, la préparation de devis de licences et de produits via Salesforce, la gestion des renouvellements de contrats ainsi que la réponse aux appels d'offres publics, tout en veillant à la précision et à la conformité avec les attentes des clients. Par ailleurs, j'ai contribué à la coordination transversale entre les équipes commerciales, marketing et support. Plus tard, j'ai participé au lancement de KBOC, une société d'externalisation multiservices, où j'ai encore affiné mes compétences en amélioration opérationnelle et satisfaction client.

EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE

Project & Operations Manager – KBOC, Courbevoie, France

Participation au lancement de KBOC, entreprise d'externalisation de services (Service client, Inbound, Outbound, Back office, Génération de leads, Télémarketing, Up-Sell, ...)

- Structuration des processus commerciaux et des offres : définition des services, tarification, argumentaires de vente et segmentation des cibles.
- Création et gestion des outils de prospection et de suivi (base CRM, scripts d'appel, supports commerciaux).
- Élaboration et création de contenu pour le site web afin de faciliter la génération de leads.
- Développement de l'activité : prospection client et mise en place des premiers partenariats clients.

Project Manager - Développement National des Ventes, METRO AG, Nanterre, France.

- Pilotage de la force commerciale avec formation et accompagnement sur les outils stratégiques (CRM, pricing produits, site web interne pour la force de vente).
- Élaboration et gestion des priorités mensuelles commerciales pour accroître le chiffre d'affaires, avec suivi rigoureux des échéances et contrôle des livrables en fournissant des rapports de suivi de vente et des KPI.
- Collaboration avec les départements Marketing, Achats, Pricing et Produits pour concevoir des supports de vente efficaces (one-pagers, scripts de vente), améliorer les processus internes et aider les commerciaux dans leur travail au quotidien face aux clients.

Commercial Operations Manager - Digital Solutions, METRO AG / DISH Digital Solutions, Paris, France.

- Gestion du centre d'appel d'Hospitality Digital à Milan : formation des équipes et contrôle de qualité des échanges avec les clients.
- Formation des commerciaux sur le CRM Salesforce : qualification des leads, création des opportunités et suivi des ventes des sites web et outils de réservation vendus aux restaurateurs.
- Coordination avec les équipes de développement du CRM (Salesforce) à l'international et gestion des incidents et du ticketing pour le support terrain.
- Analyse des performances commerciales : création de rapports régionaux et nationaux (KPI et suivi des ventes) pour la direction et le Comex.
- Pilotage de projets marketing et des commerciaux : études de veille concurrentielle pour optimiser la vente de solutions digitales (sites web, outils de réservation).
- Planification et suivi du plan de vente à court et moyen termes, avec définition des objectifs et KPI pour les équipes digitales.

Déc.2023 –
Présent



Oct.2022 –
Déc.2023



Jan. 2019 –
Oct.2022



Langues

- **Anglais** : Courant
- **Français** : Courant
- **Arabe** : Courant



Outils

- **CRM**: « Salesforce », « Microsoft Dynamics », « 1 2 3 Marketing »
- **Microsoft Office**: Word, Excel & PowerPoint
- CANVA
- Sharepoint



Activités

- **Sports** : Hit, Cardio, Cross training, Zumba
- **Cinéma**: Tout genre
- **Travail social**: Association des enfants abandonnés au Maroc

Autres

- TOEFL
- Permis (B)



EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE

Mars 2016 –
Dec. 2017



Sales Support Spécialiste - MENA / France, MathWorks, Meudon, France.

- Collaboration avec l'équipe commerciale dans les phases d'avant-vente et de vente pour les clients du secteur académique (région MENA) et Com Gov (France) pour l'acquisition des licences MATLAB et Simulink et 99 autres outils de calcul et simulation.
- Qualification des leads, gestion des renouvellements de contrats de maintenance des licences existantes, et proposition d'ajouts de produits selon les besoins.
- Élaboration des devis produits/licences en adéquation avec les qualifications des prospects via Salesforce.
- Gestion des réponses aux appels d'offres des revendeurs pour le secteur Éducation dans la région MENA.

Avril 2015 –
Sep. 2015



Coordinatrice Marketing Operationnel, Société Générale, Courbevoie, France.

- Étude des tendances de divers marchés (particuliers, professionnels, entreprises, associations) et élaboration de plans d'actions pour l'acquisition de nouveaux clients ainsi que le développement de l'offre pour augmenter le chiffre d'affaires et améliorer la rentabilité.
- Création de supports promotionnels, gestion des partenariats et animation de réseaux de prescription.
- Suivi des performances commerciales des agences de la Direction d'Exploitation Commerciale (DEC) de Courbevoie à travers l'analyse des statistiques.

Juillet 2013 –
Août 2014



Assistant Manager: Marketing & Vente, Sobha Developers LLC, Dubai, UAE.

- Conduite de rendez-vous clients pour la présentation détaillée des caractéristiques et avantages d'un projet de villas de luxe « Sobha Hartland ».
- Participation active au marketing et à l'événementiel pour promouvoir le projet.
- Coordination avec le marketing manager pour l'élaboration du playbook stratégique du projet.
- Gestion et mise à jour du CRM Salesforce pour le suivi des ventes et des interactions clients.

Avril 2012 –
Juin 2013



Marketing Executive, Propriété Fractionnée, IFA Properties Brokerage, Dubai, UAE.

- Organisation et conduite de rendez-vous commerciaux pour présenter les produits (appartements de luxe en propriété fractionnée) et répondre aux besoins spécifiques des clients.
- Mise en place des documents nécessaires et coordination des visites d'appartements via Salesforce.
- Qualification des clients potentiels grâce à des entretiens ciblés.
- Collaboration avec le Directeur Marketing pour planifier les présentations et les réunions entre clients et commerciaux.



EDUCATION

2012 - 2013

University of Wollongong (UOWD) – Dubaï, UAE

Master 2 – Marketing Stratégique

Août 2010 –
Jan. 2011

University Of Montana (UM), Missoula, USA (Programme d'échange)

Bachelor – Administration des Entreprises: Marketing et Finance

2007 - 2011

Al Akhawayn University (AUI), Ifrane, Maroc

Bachelor – Administration des Entreprises: Marketing et Finance