



Profil :

- ▶ Jeune diplômée Master en Business Development et Management Commercial, je suis activement à la recherche d'une opportunité de carrière en CDI où je pourrais pleinement exploiter mes compétences.
- ▶ Ma rigueur, mon professionnalisme et ma capacité d'adaptation constituent les piliers de mon profil que je suis prête à mettre au service de votre entreprise.
- ▶ Portée par un enthousiasme débordant, je suis impatiente de m'investir dans vos projets et de mettre en œuvre mon savoir-faire pour contribuer au succès de nos futures réalisations communes.

Activité Extra scolaire :

- ▶ Membre actif de l'Association Yeddi : Responsable réseaux - Instagram
- ▶ Membre actif de l'Association Economiste de la Sorbonne : Responsable Pôle communication

LinkedIn:  
<http://linkedin.com/in/youssra-bouali>

✉ youssra.bouali1999@gmail.com  
☎ +33 7 49 73 34 97

📍 Ile de France  
Paris  
France

## FORMATIONS

**Master en Business development et Management Commercial**  
**ÉCOLE SUPÉRIEURE DE GESTION ET COMMERCE INTERNATIONAL ESGCI - PARIS 11**  
2023

Mémoire: La communication interne en entreprise et son impact.  
Spécialisation en stratégies de croissance et optimisation des performances commerciales.

**Licence en management des partenariats logistique et transport**  
**UNIVERSITE INTERNATIONALE DE RABAT UIR - RABAT**  
2020

Mémoire: la sécurisation de transport des marchandises.  
Etudes en commerce et logistique internationale, GRH et management d'équipe, management des approvisionnements /stocks, économie des transports.

**Diplôme du Baccalauréat économique**  
**LYCÉE SCIENTIFIQUE - RABAT**  
2017

## EXPÉRIENCES

### Assistante Commerciale

**Société Maghreb construction - Juin 2023 à Février 2024 - Rabat**

- ▶ Gestion des commandes en passant par toutes les étapes de vente (devis, livraison, facturation, litige, etc.).
- ▶ Etablissement et suivi des sinistres / Litiges.
- ▶ Planification des rendez-vous et les mettre à jour dans les planning des commerciaux.
- ▶ Gestion des demandes internes et externes.
- ▶ Gestion du service après vente : Suivi des clients (relance, accompagnement, etc.).
- ▶ Mettre à jour la base de données clients et actualiser les tableaux des ventes.
- ▶ Détection des besoins / réception des demandes clients.
- ▶ Proposer des offres commerciales qui ont pour but d'attirer de nouvelle clientèle.
- ▶ Accueillir et conseiller la clientèle pour garantir leur satisfaction.
- ▶ Gestion des réclamations clients et intervention auprès des services support en amont et en aval.

### Assistante relation client et administration

**Indemniflight - Janvier 2022 à mars 2022 - Paris**

- ▶ Gestion des demandes clients : Répondre aux appels et aux emails des clients, fournir des informations sur les produits/services, traiter les réclamations et les demandes de support.
- ▶ Suivi des commandes : S'assurer que les commandes sont traitées et livrées dans les délais, gérer les retours et les échanges de produits.
- ▶ Mise à jour du CRM : Maintenir à jour les informations clients dans le système CRM, suivre l'historique des interactions avec les clients.
- ▶ Enquêtes de satisfaction : Réaliser des enquêtes de satisfaction auprès des clients, analyser les résultats pour proposer des améliorations.
- ▶ Gestion des documents : Classer et archiver les documents administratifs, préparer des rapports et des présentations pour l'équipe.
- ▶ Organisation des réunions : Planifier et organiser les réunions internes et externes, préparer les agendas et faire des comptes rendus.

### Assistante Business developer

**SANAD Assurance - Janvier 2020 à juin 2020 - Rabat**

- ▶ Prospection de nouveaux clients : Identifier et qualifier des prospects, envoyer des emails de prospection, organiser des rendez-vous.
- ▶ Gestion de la relation client : Maintenir le CRM, répondre aux questions des clients.
- ▶ Analyse de marché : Réaliser des études de marché, suivre les tendances et la concurrence.
- ▶ Préparation de présentations et de propositions commerciales : Créer des supports de présentation, rédiger des propositions commerciales.
- ▶ Coordination des projets : Collaborer avec les équipes internes, suivre l'avancement des projets.
- ▶ Participation aux événements et salons professionnels : Organiser et assister à des événements pour représenter l'entreprise.



# COMPÉTENCES

## Principles

- ▶ Capacité à travailler en équipe
- ▶ Force de proposition
- ▶ Autonomie
- ▶ Analyste
- ▶ Résolution des problèmes
- ▶ Communication
- ▶ Travail à distance
- ▶ Savoir Prospecter

## Professionnelle

- ▶ Gestion de portefeuille et contrat clients.
- ▶ Elaboration et suivi d'un plan d'action.
- ▶ Fidélisation de la clientèle et gestion de la relation client.
- ▶ Développement de partenariats.
- ▶ Détection des besoins / réception des demandes clients.
- ▶ Validation des demandes.
- ▶ Gestion des risques.
- ▶ Mener des actions commerciales et de prospections.
- ▶ Gestion des litiges et réclamations.
- ▶ Vente et négociation commerciale.
- ▶ Vérification des demandes et de la disponibilité du service.
- ▶ Planification et optimisation des délais de livraison du service.

## Outils

- ▶ Maîtrise du pack Office
- ▶ Notions SAS
- ▶ Skype
- ▶ ZOOM
- ▶ Microsoft Teams

## Langues

- ▶ Français : bilingue
- ▶ Anglais : Niveau professionnel

# CENTRES D'INTÉRÊT

## Générale

Voyage ,Photographie ,Cuisine ,aventure