

Compétences

Imane BERRAJAA

10 Avenue Jacques Prévert
93380 Pierrefitte-sur-Seine

06.59.01.25.70

imaneberrajaa@gmail.com

36 ans

Permis B

Commercial :

- Montage des réponses aux appels d'offres.
- Participation aux soutenances commerciales.
- Développement et fidélisation du portefeuille clientèle.
- Suivi commercial avant vente et après vente
- Analyse des besoins.

Suivi budgétaire :

- Respecter la rentabilité économique des sites conformément aux budgets prévus.
- Contribuer au recouvrement des créances impayées.
- Analyse financière.

Management :

- Encadrement et management des équipes.
- Formation du personnel.
- Sélection des candidats : recrutement et validation des candidats, choix des affectations, présentation aux clients.
- Entretien individuel : gestion de carrière et mobilité interne, proposition de formation.
- Entretien de groupe : participation aux sessions de recrutement- présence sur les salons. (Sourcing).

Formation – RH :

- Organisation et animation des sessions de formations sur site (bases de l'accueil, respect des consignes spécifiques).
- Promouvoir le métier et son image (phrasé normalisé, respect de l'image, gestion de conflits et stress, gestion des priorités, gestion du temps,etc.).
- Connaissances juridiques et droit du travail, respect de la déontologie.

Qualité :

- Garante de la qualité des prestations : audit et visite de contrôle, (conformité au cahier des charges) Reporting, proposition d'amélioration (mise en place de nouvelles procédures, note de service, changement de personnel, suivi disciplinaire, sanction, entretien individuel...).
- Réalisation et mise en place des plans de prévention, respect de la Charte Qualité (certification ISO 9001).

Expériences

Depuis Juillet 2021 : Directrice associée de Wellmet Société d'accueil télé-phygital.

Depuis Mars 2021 : Co-fondatrice de Taskforce Société d'intérim dédiée au FM.

Depuis Septembre 2017 : Fondatrice de la Société Signature Facility Management.

www.signature-services.fr

*Jan 2017 – Directrice d'agence national Sécuritas Aviation France.
Déc. 2017*

- ☞ Gestion d'un portefeuille Client : Les ADP : CDG & Orly/ Air France/ Aéroport de Nice et de Caen Carpiquet.
- ☞ Gestion de la relation client : gestion de non-conformité liée à l'exécution des prestations.
- ☞ Gestion de l'aspect RH, managérial, des collaborateurs.
- ☞ Production des prestations dans le respect des règles sociales légales, conventionnelles, des normes de rentabilité et de qualité du groupe.
- ☞ Développement Commercial de l'agence.
- ☞ Représentation de la société dans son environnement locale et notamment vis-à-vis des autorités (PAF, GTA, Douanes DAC...)
- ☞ Mise en place et contrôle des méthodes d'optimisation de la production : planification...

**Avril 2016 – Responsable de Secteur/Chargée de fidélisation- Elio Services
Déc. 2016**

- ☞ Management des équipes.
- ☞ Assurer une bonne communication auprès du client.
- ☞ Compte rendu mensuel, trimestriel et annuel aux clients.
- ☞ Suivi et contrôle des prestations.
- ☞ Audits internes/ Audit organisationnel.
- ☞ Suivi budgétaire.
- ☞ Analyse du portefeuille client en collaboration avec les équipes opérationnelles et définition des priorités d'action.
- ☞ Proposition de la stratégie de réponse aux AO et validation de la faisabilité avec les équipes opérationnelles.
- ☞ Participation aux soutenances.
- ☞ Prise de contact avec les clients en amont des appels d'offres, enregistrement des besoins (Actuels et futurs).

**Déc. 2013 - Coordinatrice de Sites- City One accueil- Secteur EDF IDF (12 sites)
Avril 2016**

Encadrement des Responsables de sites :

- ☞ Analyse des Besoins clients
- ☞ Recrutement et intégration des chefs d'équipe
- ☞ Formation et conseil des responsables de site
- ☞ Gestion des plannings : suivis et réalisation des plannings des chefs d'équipe
- ☞ Suivi et Contrôle des prestations
- ☞ Compte rendu mensuel, trimestriel et annuel aux clients
- ☞ Audit Internes
- ☞ Plan d'action en fonction des besoins

Mai 2012 – Responsable de site – City One accueil- SAIPEM (3 sites)

Déc. 2013

Encadrement d'une équipe composée de 17 personnes :

- ☞ Recrutement et intégration des équipes
- ☞ Gestion des plannings
- ☞ Gestion et anticipation des remplacements
- ☞ Suivi et Contrôle de la prestation
- ☞ Formation et conseil du personnel
- ☞ Compte rendu mensuel au client et à l'agence

Janv. 2008 Hôtesse Multi sites – City One accueil île de France

- Mai 2012

Sens de l'adaptation et de la polyvalence. Formation et encadrement du personnel. Elaboration de rapport d'intervention lors des passages sur sites. Mise à jour des procédures. Maîtrise et prise en charge de toutes tâches relatives à l'accueil.

Déc. 2007 Assistante administrative - Young & Rubicam Boulogne Billancourt.

Gestion : des visiteurs, des appels téléphoniques, des plis/Colis à l'arrivée et au départ, des salles de réunion et du matériel informatique, organisation des déplacements (train, avion, hôtel, voiture)

Sept 2003 Manager Junior au Restaurant McDonald's à Paris 04

Déc 2007

Gestion des équipes. Mise en place des Plans Locaux de Vente (PLV), identification de la demande et évaluation des besoins, gestion et animation des événements. Gestion de commande de stock,

Formations

2012-2013	Formation Chargée de Ressources Humaines
2003- 2004	BTS Assistante de Gestion PME PMI
2003	Formation Langue Anglais
2002	Baccalauréat Sciences Mathématiques appliquées.

Connaissances

Informatique	Pack office, Internet Explorer, Open Office, Outlook, Lotus Note, Logiciels Paie et de facturation, Logiciels de contrôle D'accès, logiciel de planification...
Langues	Anglais : Courant (lu, parlé, écrit) Arabe : bilingue (lu, parlé, écrit)