

## Compétences

### 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).

10 Avenue Jacques Prévert  
93380 Pierrefitte-sur-Seine

06.59.01.25.70

[imaneberrajaa@gmail.com](mailto:imaneberrajaa@gmail.com)

36 ans

Permis B

## 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](http://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- Elior 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)