



✉ oumaimasmali0@gmail.com
☎ 07 71 35 18 97
📄 Permis B
📍 Ile de France

Langues

Anglais
Courant

Arabe
Bilingue

Français
Bilingue

Informatique

Gestion de projets

Maîtrise des outils de pilotage (Trello, CRM) et gestion de la relation client (Salesforce, HubSpot)

Marketing digital

SEO/SEA - campagnes d'e-mailing - Community management

Outils techniques

Pack Office, Canva, Figma, Affinity, Prestashop, Wordpress, Lemlist, Squash, SQL, JIRA, HTML/CSS

Analyse de données

Google Analytics 4, Mesure de performance, Optimisation de l'expérience utilisateur (UX)

Certifications

Google Analytics 4, Prestashop, Content Square, Inbound Marketing (HubSpot)

Atouts

Créativité

Capacité d'adaptation

Excellentes compétences relationnelles

Esprit d'équipe

Sens de l'écoute

Orientation résultats

Centres d'intérêt

Sport

Voyage

Oumaima Smaili

Chargée de clientèle

Polyvalente, curieuse et impliquée, j'ai occupé plusieurs rôles en marketing digital, business développement, gestion de projets et relation client. Cette diversité m'a permis de m'adapter à tout type de mission et de contribuer activement à la réussite des projets. Je suis disponible immédiatement.

Diplômes et Formations

- **Master en Marketing Digital, Data & e-commerce**
Depuis 2022 [ISTEC PARIS](#) Paris
- **Bachelor 3ème année en Communication et Marketing Digital**
De 2021 à 2022 [ISTEC PARIS](#) Paris
- **Licence professionnelle en Commerce et Communication Digitale**
De 2020 à 2021 [ENCG CASABLANCA](#) Casablanca
- **BTS en commerce**
De 2015 à 2017 [OFFPT CASABLANCA](#) Casablanca

Expériences professionnelles

- **Cheffe de projet**
Depuis septembre 2022 [Union des marques](#) Paris
Benchmarking et veille concurrentielle
Organisation d'événements pour 7 communautés : de la planification à l'exécution
Conception et mise à jour de roadmaps projets
Campagnes d'e-mailing via CRM (segmentation, ciblage, diffusion)
Analyse des KPIs et reporting de performance
Gestion de la base de données CRM : mise à jour, segmentation, lead scoring
Optimisation de UX/UI du site web :
-Recueil des besoins métiers pour le site web, transmission au développeur et suivi des évolutions
-Tests fonctionnels (logiciel)
Community management : création de contenu, animation des réseaux sociaux, rédaction SEO
Participation à l'enregistrement du podcast "En toute transparence"
- **Business Developer btob**
De janvier 2022 à juillet 2022 [Semana](#) Paris
Identification des décideurs clés et influenceurs
Prise de rendez-vous pour l'équipe commerciale
Prospection téléphonique
Suivi des leads générés et analyse du potentiel client
Paramétrage et analyses de campagnes d'e-mailing et mise à jour du CRM
Assistant du Sales Manager dans ses fonctions
Contributeur à la présentation de SEMANA en participant aux salons de présentations des entreprises
- **Chargée de clientèle**
De 2017 à 2021 [Intelcia](#) Casablanca
Gestion des appels entrants/sortants et fidélisation clients
Identification des besoins et proposition de solutions adaptées
Réalisation d'objectifs commerciaux et gestion des réclamations
Analyser les besoins, identifier et proposer de nouveaux produits selon l'attente du client
Concrétiser la vente d'un produit ou d'un abonnement
Retention des clients insatisfaits (services résiliation d'experts SFR)

Compétences

Relation client

Gestion de portefeuille et fidélisation
Ecoute active et gestion des réclamations
Accompagnement, conseil et résolution des besoins clients

Gestion de projets et stratégies

Lancement de projet e-commerce de A à Z
Planification et coordination d'équipe
Conception de marque (branding, positionnement)
Travail en mode agile (roadmap, jalons, feedback)

Développement commercial

Prospection et gestion du cycle de vente
Acquisition et fidélisation clients B2B