

+336 80 48 34 60

52 ANS - Pas d'enfants

Basée à Caluire et Cuire

b.hanine71@gmail.com

Profil LinkedIn : [linkedin.com/in/bouchra-hanine-51a9b943](https://www.linkedin.com/in/bouchra-hanine-51a9b943)

Nationalité Française



Bouchra

HANINE

Responsable COMMERCIAL / SERVICE CLIENT / CRM / TELEMARKETING / TELEVENTE



EXPÉRIENCES PROFESSIONNELLES

Nov. 22 à Décembre. 23 – MEYZIEU

Responsable COMMERCIAL – INTER INOX - Groupe WURTH

- o Pilotage 13 commerciaux sédentaires en BtoB
- o Création d'une systématisation des actions commerciales, d'une journée type pour l'équipe commerciale
- o Recrutement, Onboarding et Formation des nouveaux chargés d'affaires
- o Création de scripts téléphoniques selon typologie clients
- o Mise en place des PAC mensuels (Plan d'action commercial)
- o Création de reportings, process et procédures auprès des services Commercial – ADV - Qualité
- o Suivi satisfaction clients – Création pôle Customer Care – Suivi fidélisation clients pour une balance clients positive

Sept. 1998 à Oct. 2022 – LYON

Responsable CRM / TELEMARKETING FRANCE – RISO FRANCE

Création de poste

- o Recrutement, Onboarding, Formation et Supervision des chargés de qualification, des téléprospectionneurs et télévendeurs
- o Chef de projet dans l'acquisition, les phases de test puis de production durant les changements de CRM
- o Former les ingénieurs d'affaires à la téléprospection BtoB et à l'utilisation du CRM
- o Gérer la base de données clients / prospects
- o Organiser les opérations de téléprospection BtoB
- o Effectuer les études de potentiels et de taux de pénétration
- o Utilisation de logiciel de géomarketing (SIG)

Fév. 1991 à Juin 1998 – LYON – CLERMONT FERRAND - ANNECY

Responsable TELEMARKETING – FILTER QUEEN SA

- o Recrutement Formation et intégration des téléprospectionneurs
- o Organiser les opérations de téléprospection BtoC
- o Prise de rendez-vous pour les commerciaux

FORMATION

1989 - BAC A2

1989 – 1991

Niveau DEUG ANGLAIS

2000 Formation Excel avancé

2003 Formation MapInfo avancé (SIG)

2015 Formation Télé Marketing avancé

2021 Formation management avancé

INTERETS

PRESSE ECONOMIQUE –
SOCIOLOGIE- MODE – TENDANCES –
GASTRONOMIE - VOYAGES