



## Détails personnels



Ikram Gourzane



ikram.gourzane99@gmail.com



0657336628



Résidence Al Basma 1 immeuble 9  
groupe 2  
Ain sebaa  
BJ456328 Casablanca



4 février 1999



Femme



Célibataire

## Compétences

Sens de travail en équipe Capacité à

gérer les conflits

## Langues

Arabe : Maternelle

Français : Courant

Anglais : Notions de base

## Centres d'intérêt

■ Sport : Gym, Box, Randonnée Cuisine :

■ Pâtisserie et gourmandise

## Qualités

■ Très bonne communication orale et écrite

■ Maîtrise des outils informatiques de base (courriel, bureautique...)

# Ikram Gourzane

## Formation

**Baccalauréat en sciences économiques**  
Lycée Ibn Al Awam, Casablanca

sept. 2016 - juin 2017

**Licence fondamentale en gestion des entreprises**  
FSJES AIN SBAA, Casablanca

sept. 2017 - nov. 2020

## Expérience professionnelle

### Vendeuse

LC Waikiki Ain Sebaa, Casablanca

oct. 2017 - févr. 2018

- Accueillir et conseiller les clients
- Veiller à l'approvisionnement des rayons
- Encaisser les paiements
- Disposer les articles dans les rayons

### Soutien scolaire

Association Basmat Al Amal, Casablanca

sept. 2019 - avr. 2020

- Aide aux devoirs
- Explication des leçons
- Participation à des activités culturelles

### Assistante commerciale

SMND Maroc, Casablanca

déc. 2020 - févr. 2021

- Assurer le suivi du dossier des clients
- Assurer le traitement de chaque vente et des commandes jusqu'à la facturation et la livraison en s'assurant des délais
- Répondre à toutes les demandes internes et externes relatives aux dossiers en cours
- Actualiser la base de données clients
- Mettre à jour les tableaux statistiques des ventes

### Opératrice de saisie

BRAIN MANAGEMENT-CNSS, Casablanca

avr. 2021 - Janvier 2022

- Conseiller et assister les clients au téléphone
- Répondre aux demandes clients et les accompagner jusqu'à la résolution de leur problème
- Transmettre une image positive de la CNSS
- Gérer les fichiers et les comptes des clients
- Réalisation des opérations relatives au back office

## Stages

### Chargée clientèle

Wafa assurance, Casablanca

juil. 2019 - août 2019

- Une semaine d'observation
- Trois semaines de pratique :
  1. Classement et réorganisation des dossiers
  2. Enregistrement des opérations journalières
  3. Saisie de nouveaux dossiers
  4. Gestion de dossiers de sinistre
  5. Élaboration des avis d'échéance