

Laamt Hanane

Casablanca, Maroc

+212622096396

hanane.laamt@gmail.com

PROFIL

- Forte expérience en administration de 6 ans et 8 mois,
- Responsable, organisée, dynamique, esprit d'équipe, attentive et patiente,
- **Langue:** Français et Arabe.

SOMMAIRE DES COMPÉTENCES

- Administratrice rigoureuse et organisée, forte expérience de 6 ans et 8 mois dans le secteur immobilier,
- Calme et pragmatique sachant gérer avec sang froid les situations les plus critiques.
- Ayant une excellente aptitude à collaborer avec les différents services de l'entreprise afin d'œuvrer au développement de celle-ci.
- Dotée d'un esprit d'analyse et de synthèse
- Excellentes compétences en gestion du temps et la capacité de prioriser le travail
- Fortes compétences organisationnelles avec la capacité de multi-tâche
- Gestionnaire habile sachant traiter de bout en bout tous les aspects de la relation client
- Perfectionniste dans l'âme toujours désireuse d'optimiser la qualité du service.
- Forte capacité à la prise de décision dans l'intérêt de l'entreprise et des clients.
- Maîtrise de la gestion administrative
- Excellente connaissance en administration en générale et précisément en administration des ventes.
- Maîtrise des règles et procédures commerciales et administratives
- Connaissance de la gestion commerciale et financière
- Maîtrise des systèmes et des procédures d'administration de bureau
- Attentif aux détails et compétences en résolution de problèmes
- Connaissance pratique de l'équipement de bureau, comme les imprimantes et les télécopieurs
- Maîtrise du logiciel relation client/ gestion de stock de production CRM (**Salesforce & GECIMMO**)
- Maîtrise des outils bureautique (**Pack office**)
- Maîtrise de la langue française (**parler / écrire**)
- Patience
- Techniques d'éveil de l'enfant
- Maîtrise des règles d'hygiène
- Sens des pédagogies

EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE

Administratrice (Support Adv.)

Avril 2016 - Aujourd'hui

Kettani immobilier (Self invest) • Casablanca, Maroc

- Assurer le classement, la reproduction, la diffusion et l'archivage manuel des dossiers
- Établir et tenir des systèmes de classement des dossiers d'information

- Développer et maintenir les systèmes de classement informatiques et manuels
- Saisir, vérifier, trier et classer des données
- Traiter les courriers (envoi, réception, dispatching au niveau des différents services destinataires)
- Assurer la vérification des informations liées aux clients et aux biens vendus au niveau du CRM (**Salesforce & GECIMMO**)
- Suivre les paiements clients et établir un reçu pour chaque paiement effectué
- Affecter les virements et versements non identifiés reçus à leurs clients sur **CRM** et leur établir un reçu et appeler les clients afin de récupérer leur reçu de paiement
- Assurer la préparation des contrats de réservation
- Gérer les litiges clients en lien avec la direction commerciale et financière
- Assurer la gestion des stocks des biens à disposition
- Photocopier et imprimer des documents au nom d'autres collègues
- Coordonner la circulation des renseignements à l'interne et avec d'autres services et organismes
- Mettre à jour et maintenir les politiques et procédures du bureau
- Résoudre les problèmes administratifs
- Maintenir l'inventaire des fournitures en vérifiant les stocks pour déterminer le niveau d'inventaire ;
- Anticiper les fournitures nécessaires ;
- Placer et accélérer les commandes de fournitures ;
- Vérification de la réception des fournitures
- Commander des fournitures de bureau et rechercher de nouvelles offres et des fournisseurs
- Générer des rapports
- Gérer plusieurs projets
- Gérer les informations sensibles de manière confidentielle
- Couvrir la réception au besoin

Caissière

Janvier 2015 –Janvier 2016

SPG • Casablanca, Maroc

- Accueillir la clientèle entrante et répondre à ses questions, notamment concernant les produits et services proposés.
- Vérifier la caisse pour s'assurer des encaissements effectués et de la disponibilité de la monnaie.
- Définir et mémoriser le prix des principales marchandises, services ou droits d'entrée, et saisir les montants en utilisant notamment une caisse enregistreuse
- Percevoir et enregistrer les montants reçus en liquide, chèque, carte de crédit, bon d'achat ou par virement.
- Établir les reçus, remboursements, avoirs et rendre la monnaie aux clients.
- Totaliser les paiements encaissés, approcher des sommes facturées, et conserver les traces des différentes transactions effectuées.

Baby-sitting

Juin 2014 - Décembre 2014

• Casablanca, Maroc

- S'occuper des enfants et pendant les weekends.
- Garantir la sécurité et le bien-être des enfants, en me mettant à leur écoute et en faisant preuve de responsabilité et d'empathie.
- Organiser des activités ludiques adaptées aux passions des enfants : lecture de livres scientifiques pour les jeunes, rédaction de fables, préparation d'un album de famille...
- Réconforter les enfants et les aider à surmonter la tristesse liée à l'absence des parents.
- Préparer des repas sains et équilibrés et entretenir les espaces de vie.

FORMATION

Licence fondamentale en sciences économique et gestion

Juin 2014

Université Hassan II de Casablanca / Faculté des sciences Juridiques Economiques et Sociales •
Casablanca, Maroc

Diplôme d'études universitaires générales (DEUG)

Juin 2012

Université Hassan II de Casablanca / Faculté des sciences Juridiques Economiques et Sociales •
Casablanca, Maroc

Baccalauréat en sciences expérimentales en Sciences de la vie et de la terre

Juin 2010

Wallada • Casablanca, Maroc