



Ahmed HADJAR

Directeur Expérience clients - CSM & Loyalty



Montreuil (93100) France
✉ ahmed.hadjar@gmail.com
☎ 0621930628

Avec plus de 16 ans d'expérience dans des cabinets de conseils, agence digitale et entreprises SAAS, entre Customer Experience et projets de relation client, j'ai pu mettre en place des projets stratégiques et opérationnels à plusieurs niveaux : des parcours clients plus fluides, plus facilités, des dispositifs digitaux permettant plus d'interaction mais surtout une relation client optimisée et assurant un ROI évident. Aujourd'hui, je suis ouvert pour écrire le prochain chapitre au sein de votre entreprise.

EXPÉRIENCES

Partner Sales Manager MENA

Messaging Me - Depuis mars 2024

Développement de nos solutions dans la région MENA (UAE, KSA,...). Accompagnement dans l'intégration du Messaging à chaque étape des parcours clients : découverte, considération, achat, care ou réengagement.

CEO & Founder

iThiink - Depuis février 2017 - Freelance - Montreuil - France

iThiink est un cabinet de Conseils spécialisé en Customer & User Experience, Communication & Web solutions. Quelques réalisations : stratégie marketing de lancement pour un Spa de luxe à Doha - Qatar / Création d'une identité visuelle marque de Fintech en Afrique / Accompagnement Social Media plusieurs marques CPG.
www.ithiink.com

Intervenant professionnel - Conférencier

ESCE Paris - Mai 2023 à juin 2023

Intervention auprès d'étudiants 5e année Grande Conso sur les nouvelles tendances en Digital Marketing

Customer Experience & Account Management Director

Smart Tribune - Mars 2021 à mars 2023 - CDI - Paris - France

Management d'une équipe de CSM & Account Manager (9 talents)
Delivery follow-up : planification, organisation et suivi des projets digitaux (FAQ, Push, Knowledge, BOT)
Loyalty follow-up : planification, organisation, mise en place et suivi des actions de fidélité
Développement Upsell & Xsell : mise en place d'actions pour développer le CA moyen par client
Conception et développement de l'offre conseils => mise en place d'une offre Smart Workshop
Recrutement et Talent acquisition => recrutement de 6 talents (sélection, entretien,...)

Senior Digital Consultant

TSC - Foundever - Mars 2017 à juin 2019 - CDI - Paris - France

- ▶ Commercial & Consulting : Développement du portefeuilles clients (Upsell & Xsell) : gestion d'un CA de 2.5 millions d'euros.
- ▶ Pilotage et suivi des projets : encadrement de l'équipe projet composée de plusieurs profils (CDP,...)
- ▶ Rayonnement de l'image de marque de l'agence : salons et événements d'envergure (Vivatech, HubForum,...)
- ▶ Obtention des trophées pour les comptes clients gérés : TOP COM d'or / 1er Prix Les Mobiles d'Or / Un des 8 meilleurs Chatbots AI en Europe pour le Chatbot ATONSERVIX

Account Manager

gnresearch France - Juillet 2011 à janvier 2017 - CDI - Montreuil - France

- ▶ Commercial : Développement commercial en B2B et B2C d'un portefeuille de clients grands comptes et PME
- ▶ Management d'une équipe de 5 personnes (Marketing Analyst)
- ▶ Accompagnement et aide à la décision de plusieurs directions marketing et relation clients
- ▶ R&D : Théorie de l'effort client (Introduction en France depuis 2008)
- ▶ Animation de workshops
- ▶ Mission - Auditeur interne & pilote de processus dans le cadre de la certification ISO 9001 Version 2008 obtenue et renouvelée.

COMPÉTENCES

Langues

- ▶ Anglais (lu, parlé et écrit) ★★★★★
- ▶ Arabe (langue maternelle) ★★★★★
- ▶ Français (langue maternelle) ★★★★★

Marketing

- ▶ Customer Experience Management - Customer Journey ★★★★★
- ▶ Market Research ★★★★★
- ▶ High-Tech IT (Près de 8 ans d'expériences dans le domaine des IT) ★★★★★
- ▶ Data Mining (Chef de projet de création ROSE Program de l'effort client.) ★★★★★☆
- ▶ Quantitative Research ★★★★★
- ▶ Segmentation ★★★★★☆
- ▶ Public Relations ★★★★★
- ▶ Digital Marketing ★★★★★
- ▶ Social Media Management ★★★★★
- ▶ Selfcare solutions ★★★★★
- ▶ Relation clients 360° ★★★★★

Commercial

- Propositions commerciales (Prise de briefing clients) ★★★★★
- Elaboration de proposition commerciale en autonomie ou en appui du directeur commercial.
- Soutenance des projets dans le cadre d'appels d'offres.
- Rendez-vous de prospection (par téléphone ou en face à face).
- Participation aux actions commerciales menées par l'entreprise.)

Community management & webdesign

- ▶ Community management (Participation à la création, le suivi et la gestion du groupe LinkedIn ROSE Program by gnresearch.) ★★★★★☆
- ▶ Webdesign & création de sites web (Création du contenu de sites web. Design de sites Web (www.dot-beauty.com)) ★★★★★☆

Communication Marketing

- ▶ Communication externe (Mise en place d'un plan de communication pour la société DOT Beauty) ★★★★★☆
- ▶ Networking (Participation aux salons marketing et conférences liées au métier.) ★★★★★

Marketing Research Analyst

gnresearch France - Mars 2008 à juin 2011 - CDI - Montreuil - France

- ▶ Market research : Elaboration de questionnaires / accompagnement et gestion terrain (Online, Téléphone, Panel,...) / Analyse et traitement de données / Présentation des résultats.
- ▶ Management de projet : mise en place de grands dispositifs en France, en Europe et dans près de 50 pays.
- ▶ Rédaction de propositions commerciales

Marketing Research Analyst

Ipsos observer - Avril 2007 à octobre 2007 - Stage - Paris - France

Market research : Participation à la mise en place et la gestion des différentes études au sein de la Business Unit Omnibus

FORMATIONS

Master Professionnel Etudes de marché et prise de décision marketing

IEMN - IAE DE NANTES

Septembre 2006 à septembre 2007

Mention bien - Ce master est l'un des trois master du genre en France avec celui de l'IAE de Grenoble et Sciences politiques à Paris.

Maîtrise en management

IEMN - IAE DE NANTES

Septembre 2005 à 2006

Mention bien

CENTRES D'INTÉRÊT

Lectures

Actualités / Tendances marketing.

Voyages

Toujours à la découverte de nouvelles destinations (Europe, Afrique & Asie).

Sport

Gym.