


Fouad GHORBAL

30 ans

1, allée Alexandre Dumas
36000 Châteauroux, France

 : (+33)06 17 20 88 82

 : fghorbal@gmail.com

INGENIEUR D'AFFAIRES
6 ANS D'EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

FORMATIONS ET CERTIFICATIONS

- 2007/ 2010 (BAC+5) **Ecole Supérieure de Commerce IFAG PARIS**
- 2004/2006 **licence 2 économie et gestion à l'université de perpignan**

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

Mars. 2015-Aujourd'hui Chargé d'affaires BGE Indre

- ▶ Accompagner les porteurs de projet : les aider à analyser leur prévisionnel, à évaluer leurs capacités financières, à évaluer la viabilité du projet ; leur préconiser les financements et aides adaptées ; les préparer à argumenter leur dossier de financement; les aider à identifier leurs besoins éventuels de formations complémentaires, nécessaires à la réussite du projet.
- ▶ Assurer la relation avec les banques et les experts comptables, animer des comités.
- ▶ Être référent sur un dispositif et/ou une action : en assurer la gestion et le développement.
- ▶ Informer, conseiller et animer des sessions de formation.
- ▶ Saisir des données informatiquement, tenir à jour des tableaux de bord, effectuer un suivi qualitatif et quantitatif des actions réalisées.

Juin2013-Dec 2014 Gérant VIVAL (Indépendant)

- ▶ - Animation et mise en place des opérations commerciales...
- ▶ - Contrôle des commandes suivi des animations respect fraîcheur et tenue du magasin
- ▶ - Développement du chiffre d'affaire
- ▶ - Organisation des plannings
- ▶ - Contrôle et développement des marges

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

■ Sep. 2012-Dec 2014 **FREEDOMCALL**

Responsable du service client

- ▶ Assurer avec mon équipe, le déploiement et le suivi de la prestation client dans le respect des engagements contractuels et des procédures.
- ▶ Participer aux réunions de faisabilité/coordination avec les équipes commerciales pour la mise en place de nouveaux clients ou changement de parc important.
- ▶ Fidéliser les clients en s'assurant de leur satisfaction :
- ▶ Mettre en œuvre les plans d'actions préventifs et correctifs suite aux analyses des enquêtes de satisfaction clients et des indicateurs de performance à atteindre. Rendre compte de leur efficacité.
- ▶ Veiller à la prise en charge, au suivi et au traitement dans les meilleurs délais des réclamations et des actions correctives sur la qualité des prestations.
- ▶ Respecter et faire respecter les procédures qualité, sécurité et environnement de l'entreprise et du client.
- ▶ Accompagner les collaborateurs et partenaires sur les dossiers litigieux.
- ▶ Régler les litiges facturation en étroite relation avec le service administratif et l'équipe commerciale.
- ▶ Assurer un rôle de représentation en externe : rencontrer régulièrement les comptes clients majeurs.

■ Sep. 2009-juin2012 **SOFTCOMPANY : SSII Tertiaire Financier (300 collaborateurs)**

Ingénieur d'affaires

- ▶ Prospection et développement grands comptes
- ▶ Qualification des besoins clients
- ▶ Recrutement de collaborateurs (sur profil 70%)
- ▶ Accompagnement de carrière des consultants (formations, rémunération...)
- ▶ Suivi consultants (jusqu'à 15)
- ▶ Négociations achats

Domaines d'interventions : 70% MOA, 20% MOE, 10% PMO

Principaux Clients : SOCIETE GENERALE (BHFM), BNP GECD, BPCE...

Résultats : 8 nouveaux contrats (Assistance Technique) / Taux de Marge moyen : 38%

Tarif Journalier Moyen : 570Euros.

Projets d'études

Octobre 2010-

Mars 2010 - Projet Kcréa : Création d'entreprise, l'étude de marché, l'étude financière (plan de financement ; SIG ; Bilan prévisionnel ; Compte de résultat prévisionnel ; Plan de trésorerie).

Oct. 2008-
Jan. 2009 - Projet diagnostique : Chez **Dubernard**, analyse financière de l'entreprise, trouver une problématique, faire des recommandations.

Fév. 2008-
juin 2008 - Projet étude de marché Marketing: Chez **CPN VISO** Réalisation d'une étude de marché Marketing pour le lancement d'un nouveau type de ralentisseur.

Sep. 2007-
Fév. 2008 - Projet de développement durable : Chez **Ed**, analyse interne de l'entreprise et l'organisation d'une semaine consacrée à l'environnement.

LANGUES ET INFORMATIQUE

- Français : Bilingue
- Anglais : bon niveau
- Italien : scolaire
- Word, Excel, Power point, Access, HTML, JAVA,UML,SQL, Windows (2000;xp;VISTA;2007)

RESUME DES COMPETENCES

Commercial / Ressources Humaines :

- Prospection et pénétration de nouveaux marchés
- Gestion et développement de portefeuilles clients
- Analyse des besoins et rédactions de propositions commerciales
- Gestion des ressources, des budgets...

AUTRES COMPETENCES

Gestion de projet:

- Conduite de réunion : organisation, présentation, compte rendu.
- Gestion des ressources, budgets et plannings.

Compétences relationnelles :

- Suivi et développement de la relation clients / Consultants.
- Coordination et mobilisation des ressources en vue de l'atteinte des objectifs.