

Hajar YASSINE

Customer Success Manager Senior

Profil professionnel

Professionnelle polyvalente avec une expertise en structuration des processus, optimisation en back-office et gestion de situations complexes. Capacité à transformer des problématiques terrain en solutions durables à impact business.

Expérience professionnelle

2016- Customer Success Manager Senior au sein de Cegedim 2026 Outsourcing en Back-office | Rabat, Hassan

- **2016 – 2020 : Projet RMI**
Formatrice B&B auprès des professionnels de santé sur leurs logiciels de gestion.
Support technique avancé, gestion des mises à jour et traitement des tickets complexes.
- **2020 – 2022 : Projet Maïia – Customer Success Manager**
Accompagnement stratégique des praticiens : onboarding, adoption, fidélisation et gestion de la relation client.
- **2022 – 2025 : Référente leviers de communication & experte Google Business**
l'accompagnement des praticiens pour la création de Google my Business et l'amélioration de leurs référencement.
- **Mars 2025 – Février 2026 : Customer Success Manager Senior**
Gestion grands comptes, optimisation des processus, sécurisation des procédures et défense active des intérêts de l'entreprise.

2014- Chargée Clientèle à Web Help en Back-office | Rabat, Agdal 2016

- Projet : la Fibre SFR Solution N2- Cellule expertise.
- La résolution des incidents techniques escaladés par la N1 fibre.
- Suivi des clients critiques, déclaration des incidents techniques.
- Projet : Numéricable – Service changement d'offre ou maintien de valeur.
- Rétention et fidélisation clients.

2013- Chargée Clientèle à Sitel | Rabat, Agdal 2014

- **Opérateur Mobistar** : Service commercial et technique.

2013- Infographiste polyvalente chargée de la communication 2011 visuelle et design graphique à la Galerie Coin d'art| Rabat

- La réalisation des conceptions graphiques publicitaire pour la galerie
- Planification des groupes pour les ateliers de dessins.



Tél : +212 660 70 19 33

Adr : Bab Mrissa, Salé

Cursus scolaire

2006 : Baccalauréat série, Art Plastique.
2008 : T.S en infographie (ISTA).
2010 : Equivalence d'une licence, Centre CADC relevant de l'université Al Akhawayn en audio-visuel.

Langues

Arabe : langue maternelle
Français : courant
Espagnole : basique

Maîtrise des logiciels

MS Office Word, Excel, PowerPoint.
Adobe Photoshop, Illustrator.
Des notions After effects, Cinema 4D.
Logiciel de montage Edius, Adobe 1^{er}.

Compétences

Communication visuelle et design graphique
Relation client et support technique

Centres d'intérêts

Dessin, Photographie, Sport Vtt, footing, Musique, Voyage