



M. BENHLIMA Ismail

Célibataire

Permis B + Véhicule personnel

Tel : (+212) 6 61 17 70 16

E-mail : ismail.benhlma@hem-edu.ma

Date de naissance : 16/05/1992

Expériences Professionnelles

Chargé de clientèle à Amazon.fr

Octobre 2020

- Réceptionner les appels et les emails des clients Amazon France,
- Trouver la bonne solution pour le client selon la politique,
- Emission d'appels / Réponses par email,
- Aide à la résolution des problèmes clients chez Amazon.fr.

Gestion d'une agence de voyages

Janvier 2018 (2 ans)

- Gestion de la trésorerie
- Communiquer et présenter les produits sur les réseaux sociaux
- S'assurer : des services après vente et du respect des procédures
- Etablir et un rapport de suivi de la clientèle
- Prévoir des plans d'actions en cas d'imprévus
- Elaboration du programme à suivre dans chaque ville.

Audit et Contrôle de gestion à Marjane Holding

Avril 2017 (4 mois)

- Participation à l'inventaire du magasin Marjane Hay riad
- Calcul de la démarque (connue et inconnue)
- Traitement des résultats d'inventaire
- Elaborer un tableau de bord pour la démarque inconnue et le présenter au chef de département.

Auditeur Interne junior à l'Agence Nationale de l'Assurance Maladie (ANAM)

Janvier 2016 (3 mois)

- Elaboration de la cartographie des risques pour le RAMED
- Etablissement du budget pluriannuel de l'agence
- Révision des manuels de procédures via l'identification des procédures à créer ou à revoir & des points de contrôle à intégrer pour améliorer le contrôle interne,
- Conduire les missions et élaborer les rapports d'audit avec les recommandations.

Reading College, renforcement linguistique intensif (United Kingdom)

Janvier 2013 (6 semaines)

- Apprentissage du business English au sein de l'université
- Présentation et Simulation d'un projet devant un jury anglophone, « Dragon's Den project » qui consistait à imaginer, en équipe et en focus groupe, le lancement d'un business et de le présenter avec ses différents aspects économiques et financiers, (3ème place au classement sur 10)
- Rédaction de rapport hebdomadaire tout au long du stage,
- Rédaction du rapport de stage en anglais à propos de la formation.

Etudes & Diplômes

Baccalauréat Sciences Expérimentales High-Tech (Ex Azzahra) Rabat

2010 : Science physique (A.Bien)

Master en Finance d'entreprise

Université Jean Moulin Lyon 3 (Double Diplomation)

2016 à 2018 : Gestion financière

Hautes Etudes de Management (HEM) Rabat (2010 à 2016)

Spe. : Finance (A.Bien)

Séminaires

Organisation d'une conférence sous le thème « Maroc – Algérie : Frères ennemis »

HEM RABAT

Mars 2014, Rabat

Participation à des conférences sous différents thèmes.

HEM Rabat

Pendant tout le cursus universitaire.

Connaissances

Fonctionnelles & Managériales

- Planification & pilotage d'une mission d'audit interne ou d'un projet
- Evaluation & Contrôle
- Identification des risques
- Rédaction des procédures et des rapports

Bureautique

- Ms Office (Excel, Word, Powerpoint, etc.)
- Adobe (Photoshop, Illustrator, Indesign, etc)
- Modélisation 3D (Archi d'intérieur, commerce immeubles, etc)
- Creation: Flyer, Logo, Carte visite...
- Development de site web avec Wordpress

Langues

- Arabe : Maternelle
- Français : Excellent
- Anglais : Très Bon
- Espagnol : Notions de Base

Divers

Vie Associative

- Membre Actif de la maison de l'avenir (Enfants malades de cancer. (2011)
- Membre Actif du bureau des étudiants HE Rabat (2011 – 2016)

Centres d'intérêts

- Voyages : Allemagne, Angleterre, Autriche, Belgique, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France, Grèce, Hongrie, Italie, Lettonie, Lituanie, Pays-Bas, Pologne, Portugal, Slovaquie, Suède, Suisse, Tchéquie, Turquie, Vatican.
- Sports : Gymnastique, Karaté, Basketball, Handball, Natation, Football, Condition physique

Ouvrages

- Homoéconomus – Daniel Cohen
- La Démondialisation – Jacques Sapir
- The Happiness Equation – Neil Pasricha
- L'insolite, moteur d'innovation - Anne Brunet-Mbappe
- Manager c'est du sport – L'expansion
- Jazz et Leadership – Frank J.Barrett
- Augmentez votre intelligence financière – R. Kiyosaki