

Aissa N'DIAYE  
34 ans  
Contact Téléphonique: (223) 61 09 91 91 – 71 09 91 91  
Email: [ndiayeaisa18@yahoo.fr](mailto:ndiayeaisa18@yahoo.fr)

## EXPERIENCE PROFESSIONNELLE

### *De Mai 2019 à Mars 2020: Commerciale Evènementiel et Logistique*

#### ***Prestige Consulting/ Magnambougou Faso Kanu***

- Planifier des évènements selon les doléances et ou contraintes du client et des prestataires ;
- Coordonner et organiser la logistique de évènements ;
- Faire le suivi qualitatif post-évènement ;
- Créer des aides rédactionnelles et procédures évènementielles ;
- Echanger avec l'agence chargée de la réalisation des supports de communication ;
- Faire l'enrichissement et la veille du contenu orienté luxe ;

### *D'Aout 2017 à Mars 2019 : Assistante Administrative et financière*

#### ***CFAO TECHNOLOGIES / Hamdallaye ACI 2000***

- Assurer l'accueil téléphonique des clients et fournisseurs ;
- Assurer la réception et la rédaction du courrier ;
- Assurer le suivi des dossiers, des plannings et des tableaux de bord ;
- Assurer le suivi des commandes passées auprès des fournisseurs : devis, contrats, bons de livraison, factures et paiements ;
- Prendre en charge la facturation des clients, le suivi du recouvrement des factures ;
- Assurer le paiement des fournisseurs ;
- Suivre les dossiers des salariés, réaliser les déclarations et effectuer le suivi administratif des stages de formation ;

### *D'Avril 2016 en Septembre 2017 : Agent de Traitement*

#### ***INSTITUT NATIONAL DE PREVOYANCE SOCIALE (INPS) / Projet de migration des données du Progiciel de gestion de l'AMO (Esquif) vers "PREMIUM" Quartier du fleuve***

- Accueillir, informer, orienter les assurés les démarches à suivre dans l'exercice de leur droits et de leur obligations ;
- Faire un accompagnement personnalisé de chaque assuré ;
- saisir et traiter les situations impayées des employés affiliés à l'INPS et à l'AMO ;
- Détecter et signaler les situations à risque de non recours aux droits, de ruptures et d'incompréhension des droits ainsi que de renoncement aux soins identifiées au cours des échanges ;

### *De Février 2011 à Février 2013 : Chargée de Relation Client*

#### ***Sotelma / Malitel Baco Djicoroni ACI***

- Faire des Campagnes de publicité pour la commercialisation des produits ;
- Faire la promotion de Produits et services ;
- Saisir et traiter les Réclamations, Plaintes et suggestions des Clients ;

- Reporting des Ecoutes, suivies et évaluations des Chargés de Relation Client ;
- Elaborer et faire évoluer les procédures qualité de services clientèle et en contrôler l'application ;
- Concevoir les indicateurs de performance de service (taux de réclamation, d'appels, délais), analyser les résultats et mettre en place des ajustements ;
- Renseigner les supports de suivi d'activité ;
- Recueillir des recours auprès de la clientèle afin de transmettre au service concerné ;
- Prospérer des solutions lors de réclamations de la clientèle ;

## FORMATIONS

- **2019-2020 : Licence Pro en Marketing, Management et Communication** à l'Ecole Supérieure de Gestion d'Informatique et de Comptabilité (ESGIC) de Bamako.
- **2009-2010 : Maîtrise en Droit public Interne** à la faculté des Sciences juridiques et Politiques(FSJP)
- **2008 - 2010: Diplôme Universitaire de Technologie (DUT) en Gestion des Entreprises et des Administrations (GEA)** à l'Ecole Supérieure de Gestion d'Informatique et de Comptabilité (ESGIC) de Bamako.

## SEMINAIRES ET FORMATIONS

**Du 17 Avril au 19 Avril 2013 :** Formation sur l'impôt sur les bénéfices au Mali à l'Institut des Finances Samaké Mohamed à Faso Kanu-Bamako.

## CONNAISSANCES EN INFORMATIQUE

**Bonne connaissance des programmes et logiciels suivants :**

- Windows XP MS Office: Word, Excel, Access, PowerPoint.
- Application CRM (Customer Relationship Management)
- Internet.

## CONNAISSANCES LINGUISTIQUES

| Langues  | Lecture               | Ecriture | Oral   |
|----------|-----------------------|----------|--------|
| Français | Avancé                | Avancé   | Avancé |
| Anglais  | Connaissance scolaire |          |        |

## DIVERS

- **Connaissance pratique dans les domaines suivants :**
  - Techniques de rédaction des documents administratifs, Saisie, Reporting.

**REFERENCES :**

**Prestige consulting** : Traoré Cheick 66 71 68 79

**CFAO Techonology et Energy** : Traoré Fatou 76 21 17 90

**Institut Nationale de Prévoyance Sociale** : Coulibaly Sidy 62 80 53 53

- *Permis de conduire B*

Je soussignée, certifie, sur la base des données à ma disposition, que les renseignements ci-dessus rendent fidèlement compte de ma situation, de mes qualifications et de mon expérience.

*Bamako, Le 04/01/ 2022*