

Yassine BAKKALI
4611 2^E Avenue
Montréal, H1Y-0B7
Cellulaire: 514-605-9696
Yassine.el-bakkali@hec.ca

Profil :

Gestionnaire expérimenté en marketing intégré et connaissance clients avec une expertise technique et affaires. Quadrilingue et cumulant plus d'une douzaine d'années d'expérience, Yassine est un stratège engagé et déterminé à atteindre ses objectifs, tant personnels que professionnels.

Expérience de travail

Oct 2018 - Mars 2019 Cominar

Poste : Directeur marketing

- Gérer le marketing de deux propriétés (Mail Champlain et Place Longueuil) incluant le marketing de masse, numérique, de contenu et social
- Gérer une équipe de 15 personnes (superviseur, coordonnateurs, préposés...etc)
- Construire et gérer le budget marketing
- Élaborer le positionnement et le plan marketing des deux propriétés
- Élaborer le parcours client et maximiser les points de contacts tout au long du parcours
- Mettre en place une nouvelle approche marketing centrée client (*Customer centric*)
- Diriger les activités de conception, de mise en œuvre et de communication afin d'assurer une approche intégrée
- Établir et maintenir des relations d'affaires solides avec nos partenaires d'affaires incluant 4 agences créatives et événementielles
- Collaborer quotidiennement et étroitement avec les différentes fonctions intégrées de l'entreprise, notamment le service de la location, des finances, des technologies de l'information et du Web

2017 - 2018

Vidéotron (Remplacement de congé de maternité – 14 mois)

Poste : Gestionnaire principal, marketing relationnel et fidélisation

- Gérer une équipe de 6 personnes
- Gérer le budget du marketing relationnel (plus de 6M)
- Gérer le marketing relationnel de Vidéotron des secteurs Résidentiel et Affaires
- Faire valoir les stratégies du marketing relationnel auprès de la direction et en assurer une bonne intégration à même la stratégie globale d'entreprise
- Maximiser les retombées des commandites auprès des clients Vidéotron et en mesurer la performance
- Collaborer à la schématisation du parcours client
- Cibler le bon client pour toutes les campagnes du marketing relationnel à partir des données et des différents modèles développés
- Proposer la bonne séquence de contact des clients (Chorégraphie) pour toutes les campagnes et tous les canaux de communication
- Unifier les stratégies commerciales et en assurer la gouvernance
- Établir et maintenir des relations d'affaires solides avec nos partenaires d'affaires incluant l'agence relationnelle et les imprimeurs

- Piloter le virage relationnel de Vidéotron dans tous les canaux de communication, à savoir le courriel, courrier, SMS, SAC et télémarketing
- Piloter les communications client de Vidéotron dans tous les canaux
- Participer à l'élaboration des stratégies d'acquisition, de cross-sell, de upsell et de fidélisation basées sur des données qualitatives et quantitatives
- Gérer le programme Privilège Vidéotron en renforçant le sentiment d'appartenance et de fierté des clients

2012 – 2017

Société des Alcools du Québec

Poste : Analyste, Intelligence d'affaires et connaissance client

- Établir et asseoir une nouvelle stratégie de mesure du programme de fidélisation Inspire incluant la mesure de la santé et de la performance du programme, la performance des promotions et des communications
- Participer à l'élaboration des nouvelles stratégies commerciales multicanales basées les données cumulées sur les clients
- Participer aux fondations et aux stratégies du passage du multicanal au omni-canal, en collaboration avec les TI, Finance, marketing ainsi que la chaîne d'approvisionnement
- Piloter le passage de la segmentation déclarative à la segmentation comportementale
- Asseoir une nouvelle approche marketing centrée sur le client
- Travailler sur la gestion de changement que Inspire a généré afin d'influencer les stratégies d'affaires des autres services en se basant sur l'intelligence d'affaires
- Capturer toutes les données relatives au comportement d'achat et de préachat du client dans tous les canaux
- Élaborer un nouveau cycle de vie du client
- Planifier et exécuter avec l'équipe des ventes les nouvelles stratégies commerciales de Inspire
- Émettre les objectifs d'adhésion au programme par jour et par succursale ainsi que les objectifs d'utilisation de la carte
- Suivre la performance des produits, des fournisseurs et des agents
- Élaborer le calendrier opérationnel et s'assurer de son suivi par les différents services (Respect des échéances, organisation des priorités et imputabilité)
- Élaborer et mettre en place une nouvelle gouvernance de tous les produits alcooliques entrants et sortants de la SAQ
- Élaborer et mettre en place une nouvelle gouvernance sur les produits dès leur sélection jusqu'à leur mise en tablette (Gain de 8 semaines)
- Exercer une gouvernance sur le suivi des appels d'offres en cours, depuis la sélection des produits jusqu'à la mise en tablette

2010 – 2012

Métro Richelieu

Poste : Conseiller intelligence consommateurs, *métro&moi*

- Construire et gérer une nouvelle base de données consommateurs
- Élaborer et mettre à jour les prévisions des ventes loyales, des points de fidélité et du recrutement par magasin
- Créer des tableaux de bord pour le suivi de performance des magasins et les comparer aux prévisions
- Supporter la haute direction pour la prise de décision basée sur des mesures
- Fixer et assurer le suivi des indices de la bonne santé du programme Métro&moi

- Participer à l'élaboration des nouvelles stratégies commerciales et marketing direct basées les données cumulées sur les clients (Web et courrier)
- Élaborer le cycle de vie du client
- Assurer la sécurité, la disponibilité et la qualité des données en implantant des processus de contrôle de qualité et des rapports de conformité
- Compiler les statistiques d'allocation des points fidélités
- Exercer un contrôle budgétaire sur les points alloués
- Effectuer la facturation des points aux fournisseurs
- Effectuer les analyses sur le comportement d'achat des consommateurs en vue de personnaliser la récompense de fidélisation de chacun
- Présenter les résultats d'analyse au reste de l'équipe et à la direction
- Effectuer les extractions de la base de données pour le marketing direct (courrier et web)
- Gérer une stagiaire

2008 –2010 Yves Rocher

Poste : Analyste statisticien

- Gérer un analyste junior
- Gérer la base de données clients en vue de générer les deux tiers du chiffre d'affaire (2.7 millions en moyenne)
- Effectuer les ciblage des clients pour des envois de marketing direct postal et web
- Compiler et analyser les données sur les habitudes d'achat des clients
- Gérer le projet de partage et location d'informations personnelles des clients
- Monter et tenir à jour des tableaux de bord mensuels et des indices de performance de la base de données clients pour la direction
- Analyser les indices de performances des magasins selon la zone géographique, l'âge moyen des clients et la popularité des produits
- Monter des outils d'aide à la décision et supporter la direction dans ce processus, avec chiffres à l'appui

2006 – 2008

Micro-Accès

Poste : Gestionnaire

- Gérer une équipe de trois chargés de comptes (deux anglophones et un francophone)
- Créer un nouveau service après-vente et en assurer le suivi
- Établir les objectifs des ventes et de pointage de chacun des chargés de compte
- Assurer la qualité des données du CRM ainsi que sa gestion quotidienne
- Compiler les données pour des fins de statistiques
- Former le personnel sur le CRM et en assurer l'évolution
- Développer les stratégies marketing et commerciales
- Affecter les appels de sollicitation, de télémarketing et de suivi après vente
- effectuer de la recherche et collecte d'information afin d'établir les besoins des prospects dans d'autres provinces pour pouvoir y commercialiser. Rédiger les rapports pour les départements d'administration et de production qui résumant les besoins de chacune d'elle

Formation

- 2005 – 2006** **Diplôme d'Études Supérieures Spécialisées (DESS)**
Spécialisation : Commerce électronique
Institution : HEC Montréal
- 1999 – 2003** **Baccalauréat en génie informatique**
Spécialisation : Systèmes et réseaux
Institution : École Marocaine des Sciences de l'Ingénieur (EMSI)
- 1998 – 1999** **Séjour linguistique et touristique à Malaga (Espagne)**
Cours de langue

Connaissances linguistiques

- **Français** : lu, écrit, parlé
- **Anglais** : lu, écrit, parlé
- **Espagnol** : lu, écrit, parlé
- **Arabe** : lu, écrit, parlé

Atouts personnels

- Excellentes facultés d'adaptation, d'interaction et de communication en plusieurs langues
- Facilité à créer et entretenir des relations interpersonnelles
- Orientation vers les résultats
- Aptitude à travailler sur plusieurs tâches en même temps