



CONTACTE

+34 609 18 6294

rbhugalee@outlook.com

Calle de Cristobal Bordiu, 46
28003, Rios Rosas, Chamberi
Madrid

LANGUES

Français (C1)

Anglais (C1)

Español (Basique - intermédiaire)

EDUCATION

Diplômé en culture et arts
(spécialisation en marketing et
multimédia)

UNISA

Ryad Bhugalee

PARCOURS PROFESSIONNEL

2016- actuellement

Spécialiste service client

LINKEO

- Réception des appels entrants et sortants : réponses rapides aux clients, en répondant à plusieurs appels téléphoniques et e-mails par jour.
- Proposition de vente de produits SaaS en B2B: identifier les besoins des clients, et leur proposer des produits ou des outils adaptés.
- Fournir des solutions immédiates et personnalisées aux problèmes techniques urgentes.
- Création des tickets sur JIRA et Zendesk et utilisation des plateformes de CRM, pour traiter et suivre les plaintes ou demandes des clients.
- Transformer les problèmes en solutions : comprendre le point de vue des clients et proposer des solutions adaptées à leurs besoins.
- Gestion des réclamations : Gestion des impayés et des réclamations, et trouver les meilleures solutions
- Liaison avec la comptabilité en interne, et les créanciers : archivage et suivi des paiements en retard, prendre contact avec les parties concernées.
- Modifications sur les sites web et les pages de médias sociaux : changement de visuels et de textes, rédaction et édition du contenu pour optimiser le SEO).

Chef de projet

LINKEO

- Point de contact principal avec les clients : appels téléphoniques entrants ou sortants, ainsi que des réunions virtuelles, programmées sur les plateformes Zoom ou Gmeet, favorisant des relations solides et la satisfaction des clients.
- Définition du projet : les buts, les objectifs, les résultats et la livraison du projet sont définis avec les clients et l'équipe interne.
- Création de contenu : production de textes et visuels pour diverses plateformes (sites web, réseaux sociaux, presse, entre autres).
- Collecter et enregistrer toutes les données liées à chaque projet : utilisation de CRM, JIRA, Google Workspace, Microsoft Office, entre autres, pour collecter et enregistrer toutes les idées ou les besoins commerciaux et marketing, après contact avec les clients.
- Étroite collaboration avec l'équipe de marketing et vente : pour voir ou faire un suivi des objectifs concernant les projets.
- Effectuer un contrôle qualité : vérifier et fournir des solutions ou correctifs appropriés avant de livrer les projets.
- Clarifier les objectifs du client en buts mesurables (augmenter le trafic du site Web, développer des campagnes SEO ou SEM plus solides, optimiser les sites Web et les stratégies marketing)
- Fournir une formation aux clients via Zoom/Gmeet sur l'utilisation des espaces d'administration du site web, des logiciels et des produits SaaS.

CONNAISSANCES TECHNIQUES

- JIRA
- ZENDESK
- CRM
- CMS
- SEO
- SEM
- Google Analytics
- Marketing sur les réseaux sociaux
- Adobe Illustrator, InDesign, Photoshop
- Canva, Microsoft Office
- Google Workspace

COMPÉTENCES GÉNÉRALES

- Dynamique, curieux, empathique
- Avoir une attitude positive
- Gestion efficace de son emploi du temps
- Travail en équipe ou en tant que Team Leader
- Responsable et attentionné
- Bonne gestion du stress
- Excellente communication
- Expérience en télétravail

Chargé de publicité ELLE&LUI

2013- 2016

- Développer, exécuter et mettre en œuvre des stratégies publicitaires basées sur des objectifs marketing et des buts pour le marché de détail.
- Identifier les canaux et plateformes publicitaires clés pour atteindre efficacement les données démographiques cibles.
- Créer des publicités créatives et des catalogues de produits attrayants dans Adobe Illustrator, InDesign, Photoshop, Canva pour les pages de médias sociaux de l'entreprise ainsi que pour les médias imprimés.
- Réaliser des campagnes publicitaires sur plusieurs canaux (Facebook, Instagram, presse écrite, publicité extérieure)
- Surveiller les performances de la campagne et les KPI, en effectuant des ajustements pour optimiser les résultats, la portée et l'engagement.
- Établir des liens avec des clients locaux et internationaux pour commercialiser les produits et réaliser des ventes.
- Transformez les clients potentiels en clients.

Gestion des clients et prospects ADATTO

2010- 2013

- Gestion des demandes clients (PME, entreprises privées) basées en France.
- Prospector et embaucher des professionnels de la santé, soit par démarchage téléphonique, soit d'une base des données, collectées par l'entreprise.
- Responsable d'une équipe de quatre personnes ; gestion et attribution des tâches à chacune d'entre eux.
- Définition et planification des objectifs pour atteindre les KPI de l'entreprise.
- Préparation d'un rapport hebdomadaire et mensuel sur la performance globale de l'équipe

Graphiste FCB CREAD

2008- 2010

- Conceptualiser et créer des visuels basés sur les briefs et les demandes des clients.
- Création de logos, d'éléments visuels et d'illustrations sur Adobe Illustrator, InDesign et Photoshop.
- Montage vidéo simple sur Adobe Premiere.
- Collaboration, brainstorming et élaboration de stratégies avec diverses équipes et clients sur un large éventail de projets, tant pour les médias imprimés que numériques.
- Travailler en étroite collaboration avec des clients dans des secteurs tels que la vente au détail, l'alimentation et les boissons, la finance, les transports, les loisirs et le tourisme.

Graphiste DIADEIS

2006- 2009

- Conceptualisation de logos et de designs pour l'industrie agroalimentaire.
- Optimisation des éléments graphiques pour impression (magazines, brochures, livres, cartes de visite, brochures et panneaux d'affichage).
- Retouche de photos et visuels pour les magazines.
- Édition d'éléments graphiques, logos et éléments visuels sur Adobe Illustrator, Photoshop.
- Travailler en collaboration avec le marketing pour trouver des solutions adaptées aux besoins publicitaires des clients.
- Participation à divers ateliers et aider les nouveaux employés à apprendre à utiliser les logiciels de retouche d'images.