

## à propos de moi ...

Avec **13 années d'expériences** en GRC et Management opérationnel, je suis un manager commercial et financier doté d'un sens très aigu des Relations Humaines et qualifié en Management de la force de vente. En plus d'être un Gestionnaire de projet, ma dévotion pour l'éthique des affaires et mon Leadership seraient aussi un plus pour toute structure qui voudrait s'offrir de mes services.



# BABACAR DIOP

ACCOUNT DIRECTOR

## COORDONNEES



+221 76 180 80 89



babacarjob@yahoo.fr



Dakar, Sénégal

## FORMATIONS

### Institut de Formation en Administration et Création d'Entreprises (IFACE) / UCAD Master en Sciences de Gestion

2012-2014 (Spécialisé en Finance & Comptabilité)

### Institut de Formation en Administration et Création d'Entreprises (IFACE) / UCAD DUG & Licence en Sciences de Gestion

2009-2012 (Spécialisée en Banque & Finance)

## AUTRES CERTIFICATIONS

### CAMPUS Agence Française de Développement (AFD) - Juin 2023

Certification en Gestion de Projet / Suivi et Evaluation d'un projet de développement

### Programme FORCE N / UVS & Fondation Mastercard - Juin 2023

Certification en Marketing Digital

### KEOLIS Institut / SNCF - Juin 2021

Certification Formateur

### Cabinet UPYA CONSEIL - Mai 2021

Attestation Management ACADEMY

## EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

### YECSI

#### Business Development Management

Depuis Août 2023 / Dakar, Sénégal (Consultance)

YECSI est une société de VTC aux services haut de gamme basé à Dakar. Je suis chargé de mettre en place une stratégie commerciale (de sa conception à son application) afin de permettre à la société d'acquérir de nouvelles opportunités à travers les missions suivantes :

Analyser la situation de l'entreprise pour en déduire les fragilités mais aussi ses forces

Opérer un benchmarking de la concurrence et du secteur d'activité

Identifier des leviers de croissance : investissements, prospection, etc.

Dénicher et évaluer de nouveaux accords commerciaux profitables à l'entreprise

### MY BPO (Part of PARITEL)

#### Account Director

Depuis Juillet 2023 / Rabat, Maroc

Agir en tant que point de contact principal pour un portefeuille de divers clients de différents secteurs, en favorisant des relations solides et en comprenant leurs besoins et objectifs uniques. Élaborer et exécuter des plans stratégiques de comptes pour stimuler la satisfaction, la fidélisation et la croissance des clients. Identifier de nouvelles opportunités commerciales. Piloter performance et les KPI des comptes, en collaboration avec les opérations pour fournir des rapports réguliers aux clients et aux parties prenantes internes. Résoudre les problèmes ou les préoccupations des clients en temps opportun et de manière efficace

#### Head of Customer Success & Business Unit Manager

Janvier 2023 à Juillet 2023 / Rabat, Maroc

Je suis le responsable chargé de la planification budgétaire de l'entreprise et du management global de l'activité. Je m'occupe de l'analyse des finances, identifie les lacunes de la stratégie en place et procède aux ajustements nécessaires avec l'équipe commerciale. Je suis en outre chargé d'assurer la cohésion, l'efficacité et les performances allant du middle management aux conseillers commerciaux; tout en boostant les finances du groupe. J'assure également le pilotage des différents projets de l'entreprise (la Vente, le Back office via différents canaux ainsi que le service technique). Enfin, j'assure également le suivi de l'activité (reporting, tableaux de bord et interfaces CDO, CODIR, Business Review, Etc.)

### SETER SAS

#### Coordinateur Gares & de l'Information Voyageurs

Avril 2021 à Décembre 2022 / Dakar, Sénégal

Assurer la coordination de l'ensemble des équipes opérationnelles et acteurs intervenant dans les gares. Faire respecter les règles d'exploitation par les commerces en gares. Assurer le suivi des travaux et autres interventions dans les gares. Veiller au respect des procédures par les équipes commerciales en matière de sûreté et de sécurité. Assurer la coordination globale de l'information voyageurs.

## EXPERIENCES PROFESSIONNELLES (SUITE)

### LANGUES

- Français ● ● ●
- Anglais ● ● ●
- Wolof ● ● ●

### EXPERTISE

#### Management Commercial



#### Customer Success Management



#### Management de Projet



#### Analyse & Pilotage financiers



#### Sales Force Management



#### Marketing & Communication



### CENTRES D'INTÉRÊTS



#### Musique

Musicophile



#### Lecture

Liseur



#### Sport

Basketball



#### Voyage

3 fois/an

### SAVOIR-ÊTRE

Esprit d'équipe ★★★★★

Autonomie & Réactivité ★★★★★

Leadership ★★★★★

Sens des responsabilités ★★★★★

Communication ★★★★★

Organisation ★★★★★

### SITEL GROUP SENEGAL

#### Operations Manager

Janvier 2019 à Janvier 2021 / Dakar, Sénégal

J'étais en charge de piloter et de définir la stratégie de production en plus de développer et maintenir le chiffre d'affaire et la marge de l'activité. Optimisation du Chiffre d'Affaires et définition de la stratégie commerciale et financière autour d'un budget d'environ **170.000 euros/mois**. Je manageais la performance et assurais l'atteinte des objectifs quantitatifs et qualitatifs en encadrant une équipe de Responsables d'équipe, de Coachs qualité et de Formateurs pour le compte d'**ENGIE Gaz de France (en B2B & B2C)**. J'avais participé au lancement du projet sur le site de Dakar avec 18 conseillers commerciaux et 03 chefs d'équipes pour atteindre après 6 mois un plateau de production de **130 collaborateurs**.

### INTELICIA

#### Team Manager

Février 2018 à Janvier 2019 / Dakar, Sénégal

J'assurais le management d'une équipe de conseillers clientèle et le pilotage des performances quantitatives et qualitatives avec une optimisation de tableaux de bord et outils de suivi des réalisations. J'étais aussi en charge de la montée en compétence des collaborateurs en manageant une équipe de 15 collaborateurs pour le compte de **SFR (en B2B & B2C)** pour de la Fidélisation, de la vente additionnelle et de stratégies Anti-Churning.

### PHONE GROUP (Part of Arvato Bertelsmann)

#### Responsable d'équipe

Novembre 2014 à Janvier 2018 / Dakar, Sénégal

J'assurais le management d'une équipe de conseillers clientèle et le pilotage des performances quantitatives et qualitatives avec une optimisation de tableaux de bord et outils de suivi des réalisations pour le compte d'**AMAZON.FR (en Back office)**.

### RHESUS S.A.R.L

#### Conseiller Commercial

Mai à Octobre 2012 / Dakar, Sénégal

Je fidélisais, faisais de la prospection et étais en charge du développement du portefeuille clients pour le compte de **NSIA ASSURANCES en B2B**. Je participais à la gestion du planning des commerciaux de terrains et validais les RDV avec les prospects et clients en anticipant sur les éventuelles modifications.

### DAKAR FOR TRANSPORT AND SUPPLY

#### Chargé de clientèle

Septembre 2010 – Mars 2012 / Dakar, Sénégal

J'étais en charge de la gestion et du développement du portefeuille clients de la société (Import-Export / Dédouanements de marchandises diverses).