PORTFOLIO 2026 · CASABLANCA

Hajar Benabid.

Customer Success & Développement commercial B2B

Je gagne des clients. Puis je les garde.



E-MAIL
hajarbenabid96@gmail.com

SITE
hajar.page

LANGUES
Arabe · Français · Anglais

01 · CONVICTION

Les clients ne quittent pas des produits.
Ils quittent des gens qui ont cessé d'écouter.

Mon métier : **ne jamais cesser d'écouter**. Trouver les bons clients, comprendre leurs vrais besoins et transformer un premier contrat en **partenariat durable**.

Forgée sur le terrain.

Six ans face aux clients chaque jour, un Master pour structurer, et ma propre marque pour le prouver.

6+

Ans en relation client

Service, vente et gestion de comptes.

5.5

Ans de gestion de comptes CRM

Suivi quotidien des dossiers, fidélisation et upsell.

3

Langues

Arabe, français et anglais.

1

Marque créée de zéro

INOVIBE, gérée de A à Z.

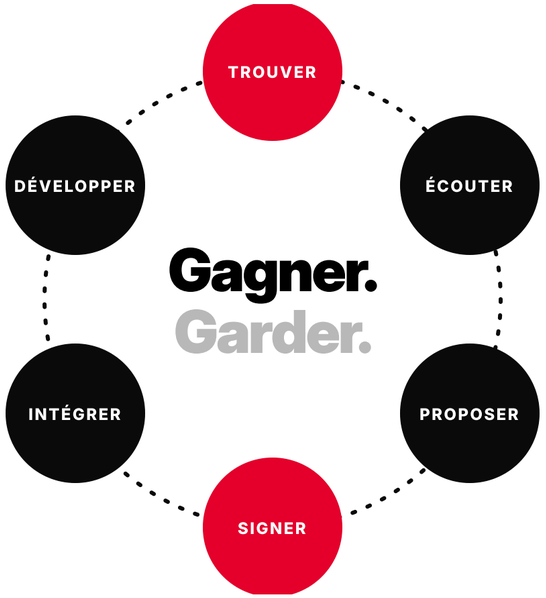
M

Master spécialisé

Marketing et Stratégies Commerciales, ENCG Kénitra.

La boucle du compte.

Un cycle qui fait passer une entreprise de **inconnue** à **compte fidèle**, puis recommence avec plus de valeur.



01	**Trouver**	Cartographier le marché, qualifier les leads, atteindre le vrai décideur.
02	**Écouter**	Des entretiens de découverte qui révèlent le vrai besoin, pas seulement la demande.
03	**Proposer**	Une proposition claire avec une vraie valeur : commerciale, technique, financière.
04	**Signer**	Traiter les objections, négocier équitablement, signer.
05	**Intégrer**	Un démarrage fluide : premiers résultats rapides, attentes claires, confiance installée.
06	**Développer**	Bilans de santé, renouvellement, upsell et cross-sell. Puis la boucle recommence.

PROJET CONCEPT 01 CUSTOMER SUCCESS

Les 90 premiers jours.

B2B SaaS | 50 à 200 salariés | ~300 clients professionnels | Maroc

ENJEU	Les nouveaux clients signent, puis disparaissent. Beaucoup ne renouvellent pas après la première année.
INSIGHT	**Le churn se joue dans les 90 premiers jours, pas au moment du renouvellement.**
APPROCHE	Un playbook d'onboarding sur 90 jours, un score de santé client simple dans le CRM et une revue trimestrielle pour chaque compte clé.
LIVRABLES	Plan d'onboarding · Modèle de score de santé · Modèle de QBR · Alertes de risque

TABLEAU DE SANTÉ CLIENT

ILLUSTRATIF

COMPTE	USAGE	DERNIER CONTACT	STATUT
Client A · Logistique		3 jours	SAIN
Client B · Retail		8 jours	SAIN
Client C · Éducation		21 jours	À SUIVRE
Client D · Santé		45 jours	À RISQUE
Client E · Industrie		12 jours	À SUIVRE

KPI CIBLES

-25%
Churn la 1re année

30 j
Délai avant premier résultat

100%
Comptes clés avec une QBR

PROJET CONCEPT 02 DÉVELOPPEMENT COMMERCIAL B2B

De la liste froide au contrat signé.

Formation en entreprise | 20 à 50 salariés | B2B | Casablanca

ENJEU	Une offre solide, mais presque toutes les ventes venaient du bouche-à-oreille. Aucun pipeline prévisible.
INSIGHT	**Les RH n'achètent pas une formation. Elles achètent la solution à un problème d'équipe.**
APPROCHE	Une liste de 150 comptes cibles, une séquence multicanale de 14 jours (LinkedIn, e-mail, téléphone) et une proposition construite autour du problème de chaque client.
LIVRABLES	Profil client idéal · Séquence de prospection · Script de pitch · Modèle de proposition

SÉQUENCE DE PROSPECTION SUR 14 JOURS

ILLUSTRATIF

J1	LINKEDIN	Connexion avec le ou la responsable RH ou formation. Message court et personnel.
J3	E-MAIL	Un problème clair, un résultat obtenu chez une entreprise similaire.
J6	TÉLÉPHONE	Appel de découverte de dix minutes. D'abord écouter.
J9	E-MAIL	Envoi d'une mini-proposition sur mesure après l'appel.
J14	RENDEZ-VOUS	Présenter l'offre au décideur. Demander l'étape suivante.

KPI CIBLES

150
Comptes cibles identifiés

20%
Rendez-vous obtenus sur réponses

x2
Pipeline en un trimestre

PROJET CONCEPT 03 GESTION DE COMPTES

Faire grandir le compte, pas la pression.

Agence marketing | 10 à 30 salariés | 40 clients actifs | Casablanca

ENJEU	La plupart des clients n'achètent qu'un seul service. Le chiffre d'affaires dépend des nouveaux clients chaque mois.
INSIGHT	**Le meilleur upsell répond à un problème que le client vous a déjà confié.**
APPROCHE	Une carte de croissance pour chaque compte clé, un rapport mensuel de résultats et des offres d'upsell liées aux objectifs du client.
LIVRABLES	Carte de croissance · Rapport mensuel · Offres d'upsell et de cross-sell

CARTE DE CROISSANCE · CLIENT F — ILLUSTRATIF

AUJOURD'HUI

Gestion des réseaux sociaux

Forfait mensuel, satisfait du contenu.

CE QU'IL NOUS A DIT

« On a des likes, pas des leads. »

Entendu lors de la dernière revue mensuelle.

UPSELL

Génération de leads avec Meta & Google Ads

Répond directement au problème exprimé.

CROSS-SELL ENSUITE

Landing page + mise en place CRM

Transforme les leads en ventes suivies.

KPI CIBLES

+30%	1.8	90%
CA par compte	Services par client (contre 1,2)	Rétention client

PROJET CONCEPT 04 FIDÉLISATION & CRM

Les faire revenir.

Marque e-commerce D2C | 5 à 15 salariés | ~8 000 anciens clients | Maroc

ENJEU	La plupart des clients achètent une fois et ne reviennent jamais. La publicité coûte de plus en plus cher.
INSIGHT	**Garder un client coûte bien moins cher que d'en trouver un nouveau.**
APPROCHE	Segmenter la base clients dans le CRM, puis un parcours de reconquête en 4 étapes sur WhatsApp et e-mail avec des recommandations personnalisées.
LIVRABLES	Segments clients · Parcours de reconquête · Modèles de messages · Tableau mensuel

PARCOURS DE RECONQUÊTE

ILLUSTRATIF

1 — 2 — 3 — 4

Jour 60
« Vous nous manquez. » Message personnel.

Jour 67
Nouvelle collection choisie selon son style.

Jour 75
Offre fidélité, durée limitée.

Jour 90
Demander un avis. Comprendre pourquoi.

ÉTAPE 1 · MESSAGE WHATSAPP

Salma, ça fait longtemps.

Nous avons mis de côté quelques nouvelles pièces qui devraient vous plaire, d'après votre dernier choix. On vous les montre ?

KPI CIBLES

12%
Clients inactifs réactivés

+20%
Taux de réachat

-15%
Coût par commande

La preuve, pas la théorie.

INOVIBE

Depuis juillet 2025, je dirige INOVIBE, mon studio : bijoux sur mesure en laiton et en cuivre, et services de marketing, design et web pour les petites entreprises.
hajar.page/inovibe

01 Étude de marché	02 Sourcing	03 Branding	04 Site web	05 Contenu	06 Réseaux sociaux
07 Acquisition	08 Ventes	09 Commandes	10 Livraison	11 Service	12 Fidélisation

Maîtrise de tout le cycle.

12 étapes, de la première idée au client fidèle. Je sais comment chaque maillon influence le suivant.

Obsession client.

Je conseille chaque cliente personnellement, gère les retours et assure le suivi après achat.

Sens commercial.

Je fixe les prix, choisis les fournisseurs et décide quoi vendre selon ce que les clients achètent vraiment.

Transposable à toute entreprise.

Le même cycle pilote un compte B2B : le gagner, le servir, le développer.

Où chaque compétence a été acquise.

	YOURCE MAROC 2020 À 2026	INOVIBE 2025 À AUJOURD'HUI	JODY CAVALIE ACADEMY 2026 · CONTRAT	V5 DIGITAL 2026 · CONTRAT
Relation client & fidélisation	●	●	○	●
CRM & gestion de comptes	●	●	○	●
Prospection B2B & pipeline			●	●
Propositions, négociation & closing	○	●	●	●
Upsell & cross-sell	●	○		●
Marketing digital & publicité payante		●	○	●

● Cœur du poste ● Partie régulière du poste ○ Ponctuel

Mes outils au quotidien.

CRM & PIPELINE

HubSpot
Odoo
Sage

Comptes, opportunités, suivi et reporting.

ACQUISITION

Meta Ads
Google Ads

Génération de leads et campagnes payantes.

MESURE

Google Analytics

Trafic, audience et conversion.

CRÉATION

Canva
Illustrator

Propositions, présentations et visuels de marque.

Données, contenu et relations. Connectés.

Faisons grandir vos comptes.

Ouverte aux postes en **Customer Success**, **Gestion de comptes** et **Développement commercial B2B** à Casablanca.

E-MAIL
hajarbenabid96@gmail.com

SITE
hajar.page

