



FORMATION

- Mars & Août 2004** **HARVARD BUSINESS SCHOOL – ETATS UNIS**
Senior Executive Program for the Middle East – Programme en « Comprehensive General Management »
- Sept. 1997-Sept. 2000** **UNIVERSITE PARIS IX DAUPHINE - FRANCE**
Doctorat ès Sciences de Gestion
(Mention Très Bien avec Félicitations du jury à l'unanimité et Subvention pour publication)
Sujet : "Confiance interpersonnelle et confiance institutionnelle dans la relation client – entreprise de service : une application au secteur bancaire français"
- 1996-1997** **UNIVERSITE PARIS IX DAUPHINE - FRANCE**
D.E.A. Stratégie et Marketing (Mention Assez-Bien)
- 1992-1996** **UNIVERSITE PARIS IX DAUPHINE - FRANCE**
Maîtrise de Sciences de Gestion (MSG) - Option majeure : Marketing – Option mineure : Finance
- 1992** **LYCEE LYAUTEY (*lycée français*) – CASABLANCA, MAROC**
Baccalauréat Série D (Mention Bien)

EXPERIENCE PROFESSIONNELLE

- Depuis sept. 2008** **INSTITUT DES HAUTES ETUDES DE MANAGEMENT/HEM – CASABLANCA, MAROC**
Administratrice Déléguée & Enseignante
- 2006-2008** **BMCE BANK – CASABLANCA, MAROC**
Chargée de Mission auprès de la Direction Générale
- *Suivi de projets (informatiques, ressources humaines, marketing,...) en relation directe avec l'Administrateur Directeur Général en charge du Pôle Capital Humain et Technologies*
 - *Elaboration d'études de faisabilité relatives au lancement de nouvelles activités*
 - *Participation aux travaux de Secrétariat Général (préparation du Conseil d'Administration, comptes-rendus de Comités de Direction Générale, ...)*
- 2001-2005** **BMCE BANK – CASABLANCA, MAROC**
Responsable du Département Marketing Stratégique (en charge de sa création)
3 missions principales :
- *Mise en place d'outils marketing et commerciaux*
 - *Etudes marketing & Enquêtes statistiques*
 - *Projets stratégiques transverses divers*

- 2005-2006**
(en parallèle) **INSTITUT DES HAUTES ETUDES DE MANAGEMENT/HEM – CASABLANCA, MAROC**
Enseignante-Vacataire en marketing
- Nov. 2000-Avril 2001** **INFORMATION RESEARCH INC. – DENVER/COLORADO, ETATS-UNIS**
- *En charge de l'organisation de réunions de consommateurs et d'enquêtes marketing sur le terrain*
- Janv. 1998-Juil. 2000** **CENTRE DE GEOPOLITIQUE, DE L'ÉNERGIE ET DES MATIERES PREMIERES - UNIVERSITE PARIS-DAUPHINE - FRANCE**
Assistante de recherche (Responsable : Professeur Jean Marie CHEVALIER)
- *En charge du marketing et du budget du Centre, du fonctionnement du D.E.A. "Economie Industrielle", de l'organisation de conférences internationales et de séminaires de formation continue, recherches diverses, etc.*
(CDD à mi-temps pendant le Doctorat)

COMMUNICATIONS/PUBLICATIONS

- Mai 2004** « Marketing bancaire : d'un marketing transactionnel vers un marketing relationnel », *ISCAE, Carrefour du Manager, 19^{ème} édition, Casablanca, MAROC*
- Juil. 2001** "Opérateurs d'électricité historiques et confiance institutionnelle : un atout majeur" (article cosigné avec A. BONANNI), *Revue Economies & Sociétés, Série "Economie de l'énergie", EN, n°8, 1-2/2001, p.133-147*
- Mai 2000** "Orientation relationnelle *versus* transactionnelle du client : Développement d'une échelle dans le secteur bancaire français - Une étude exploratoire –" (communication cosignée avec I. PRIM), *Association Française du Marketing, 16^{ème} Congrès International, Montréal, CANADA*
- Nov. 1999** "Developing interpersonal and institutional trust in service-based relationships: The role of relationship marketing - Practical application to the French banking sector", *7th Relationship Marketing Colloquium, Glasgow, ECOSSE*
- Mai 1999** "Interpersonal and institutional trust in service-based relationships: Practical application to the banking sector", *12th European Marketing Academy Conference, Doctoral Colloquium, Berlin, ALLEMAGNE*

LANGAGES

- Langues** Trilingue (Français, Arabe, Anglais), Notions d'Espagnol
- Informatique** Windows – Logiciel statistique SPSS

ACTIVITES EXTRA-PROFESSIONNELLES

- Membre de l'Association des Anciens Elèves de Dauphine (*Dauphine Alumni*)
Membre de l'Association des Marocains Diplômés de Dauphine
Membre de l'Association des Anciens de Harvard (*Harvard Alumni*)
- 1980-2005** Danse Classique (Participation à plusieurs ballets), Danse Modern'Jazz, Danses de salon
- 1984-1991** Equitation (Diplômée du 1^{er} degré)
- 1981-1989** Piano (Diplômée du Conservatoire de Musique de Casablanca)