

# Ezzahir Khadija

28 ans, Marocaine, célibataire

Adresse : Massira 3, Opération

Sbou 1 Imm D N° 1, Marrakech

G S M : 06.67.63.59.50

Email : Ezzahir.khadija@Gmail.com



## LANGUES

Arabe : Courant

Français : Courant

Anglais : Opérationnel

## LOGICIELS

Sphinx.

Homming (logiciel de réservation)

Microsoft office (word, excel,

power point)

MapInfo.

Arcgis

## COMPETENCES

### PROFESSIONNELLES

Relations public

Relations commerciales

Back et front office

Réservation

Gestion téléphonique

Télémarketing

Techniques de prospection

Gestion du temps

Dynamique de groupe

Sens de communication

Sens d'organisation et adaptation

Capacité de travailler sous pression

Techniques de secrétariat

Méthodes de classement et

d'archivage

Modalités d'accueil

Techniques de prise de notes

Normes rédactionnelles

Techniques de gestion administrative

## POINTS D'INTERET :

Voyages /excursions

Lectures /Musique

**Membre du Centre International des Etudes et des Recherches Stratégiques de Gouvernance Spatiale et Développement Durable dans les Oasis et les Montagnes.**

Permis de conduire type B

## FORMATIONS

2018-2019 : 3 ème année de doctorat, formation doctorale : « **Tourisme, patrimoine et gestion territoriale** » à FLSH-Cadi Ayyad, Marrakech.

2015-2016 : Master spécialisé « **Tourisme, patrimoine et développement durable** » à CADI AYYAD- Marrakech.

2013-2014: Licence professionnelle « **Promoteur du patrimoine territorial à valeur touristique** », à la faculté des lettres et sciences humaines CADI AYYAD-Marrakech.

2011-2012 : Licence fondamentale « **études anglaises** » à la faculté des lettres et sciences humaines CADI AYYAD-Marrakech

2007-2008 Baccalauréat lettres et sciences humaines mention Bien

## EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

Du 03/08/2015 au 19/10/2015 : Stage à « Residéal Bernard de Vontadour », La Grande Motte, sud-France :

Du 21/07/2014 Au 01/08/2015: « Chargée clientèle » à Phone groupe service commercial :

Du 25/05/2014 au 25/06/2014 Stage Agent d'accueil au sein de la délégation régionale du tourisme de Marrakech :

Agent de réservation et de réception  
Assistante administrative  
Assistante gouvernante

Répondre aux appels entrants des abonnés.  
Procéder aux renouvellements de contrats.  
paiements de factures.  
assurer la liaison avec les autres départements.  
Renforcer l'intérêt du client pour les services et produits offerts.  
Répondre aux questions et résoudre les problèmes.  
Effectuer les mises à jour des informations.

Accueillir, informer et orienter les visiteurs.  
Assister la clientèle dans la découverte des prestations touristiques.  
Gérer les réclamations des clients.

## PROJETS ET TRAVAUX SCIENTIFIQUES

- Le 8 et 9 Décembre 2018 : comité d'organisation du 3<sup>ème</sup> Congrès International Pluridisciplinaire sur « Les écosystèmes écologiques ruraux et propagation de la Leishmaniose cutanée : Expériences marocaines et internationales de lutte intersectorielle contre l'épidémie et de protection de l'environnement local », Organisé par le centre international des oasis et des montagnes.
- Les 10-11-12 aout 2018 : présentation d'une intervention orale, à la 7<sup>ème</sup> édition du festival national d'Ahwach organisée à Ouarzazat par le ministère de la culture sous le thème : « le patrimoine culturel : un enjeu du développement durable ».
- Les 13-14-15 Avril 2018 : participation au du 2<sup>ème</sup> congrès international sur « le capital humain et le marketing territorial, vecteur du développement durable dans les oasis et les zones de montagnes : approches africaines et modèles vulnérables mondiaux » organisé par le centre international des oasis et des montagnes à Ouarzazat , Avec une intervention orale intitulée : Le système des trésors humains vivants ; Réflexion sur le rôle de l'Homme dans la sauvegarde et la transmission des arts populaires, cas des danses collectives dans les oasis de Drâa-Moyen.
- Les 13-14-15 Avril 2018 : Comité d'organisation du 2<sup>ème</sup> congrès international sur « le capital humain et le marketing territorial, vecteur du développement durable dans les oasis et les zones de montagnes : approches africaines et modèles vulnérables mondiaux » organisé par le centre international des oasis et des montagnes à Ouarzazat.
- Le 15 décembre 2017 : Participation au colloque sur : « Le patrimoine marocain entre la diversité et la valorisation » au Conseil Communal Annexe de Marrakech.
- Les 15 et 16 Décembre 2017 : Participation au colloque sur : التغيرات المناخية والسياسات البيئية في مجال المياه والطاقات البديلة والمناطق المحمية بالمغرب. فندق أطلس أسني 15 و 16 دجنبر 2017. بدعم من مؤسسة هانس زايدل ومن تنظيم الكلية المتعددة التخصصات بورزازات ومركز تكامل للدراسات والأبحاث والمرصد المغربي للأجيال المقبلة.
- Du 12 au 14 Octobre 2017 : Participation au Symposium International sur le Patrimoine Architectural et Matériaux de Construction Locaux à Errachidia, et présentation d'un Poster sous le titre : Protection du patrimoine bâti, histoire et état des pratiques, Cas des remparts de Marrakech.
- Les 14 et 15 Septembre 2017 : Participation au Forum international sur le tourisme durable et responsable à Meknès sous le thème : « Pour un développement touristique durable et responsable ».
- Du 11 au 13 septembre : participation au 2<sup>ème</sup> sommet mondial Climate Chance 2017 – Agadir.
- Du 11 au 13 aout 2017 : Participation à la 1<sup>ère</sup> édition du forum international des gorges du Mondes à Tinghir sous le thème : « les gorges du monde : un pilier pour le développement et le marketing territorial » par une **Intervention orale** sous le titre : « les dynamiques touristiques dans les espaces naturels et la

contribution au développement durable : cas des gorges de Todgha »

- Le 08 juillet 2017 : Formation sur : Rédaction et publication d'un article scientifique.
- Mai 2017 : Comité d'Organisation du colloque national « le patrimoine à la croisière des lectures : de la sensibilisation à la patrimonialisation » à la faculté des lettres et sciences humaines Cadi Ayyad Marrakech.
- 02 et 03 Mai 2017 : Comité d'organisation du congrès international sur « l'économie du patrimoine » à Ouarzazate sous le thème : « L'économie du patrimoine : quelle contribution au développement durable des espaces fragiles des oasis et des zones de montagnes ? ».
- 22 avril 2017 : Formation sur « Analyses de discours dans les sciences sociales » organisée par le Centre Marocain de la Recherche et des études territoriales.
- Novembre 2015 : Comté d'organisation du « forum international sur les droits de l'homme » Marrakech 2015.

## RECHERCHES ET ENQUETES DE TERRAIN

### Enquêtes de terrain :

- |                                 |  |
|---------------------------------|--|
| Avril-Mai- juin 2018 à Zagora : | Enquête sur les conditions de vie des artistes populaires aux oasis de Draa-Moyens, et leurs impacts sur le processus de transmission du savoir-faire. |
| Mai 2016 à Ouarzazate :         | Enquête par questionnaires sur « la transmission des arts populaires, formes et mécanismes ».  |
| Mai 2015 à Marrakech :          | Enquête par questionnaires sur « les portes de Marrakech dans l'imaginaire de la population locale ».  |
| Décembre 2014 à Marrakech :     | Enquête par questionnaires sur l'impact des activités touristiques et commerciales sur le patrimoine culturel, cas des portes de Marrakech ».          |
| Décembre 2014 à Aghmat :        | Enquête par questionnaires sur « la mise en valeur du site patrimonial d'aghmat, quel processus à suivre ? ».  |
| Mai 2014 à Toubkal :            | Enquête par questionnaires sur « les activités touristiques et la dégradation du patrimoine naturel, Cas du parc national de Toubkal »                 |

### Projet de thèse :

Patrimoine culturel immatériel et identités, entre les enjeux de la sauvegarde et les affres de la modernité, Cas des arts populaires dans les oasis de Dràa-moyen

### PFE master :

La fondation Nationale des Arts Populaires» : Un enjeu majeur de sauvegarde, de promotion et de transmission des arts populaires au Maroc

### PFE licence

### professionnelle :

Festival thématique organisé dans les portes de la médina de Marrakech, "Essaie de la promotion patrimoniale et territoriale", Cas de « Bab Lakhmiss ».