



RAZAFINDRAMONJY Iaina  
Fenohasina

Chargé Qualité

Lot II J 82 WA Ivandry,  
Antananarivo, Madagascar

032 24 558 54

iaina.razafindramonjy@gmail.com

## FORMATIONS

2016 Certificat en RH et  
administration du personnel  
Antananarivo, Madagascar *CFRH*

2015 Licence en Comptabilité de  
gestion  
Antananarivo, Madagascar *Infocentre De La  
Salle*

2013 DTS en Commerce et  
administration des affaires  
Antananarivo, Madagascar *ISPM*

## LANGUES

Français

Anglais

## PROFIL

J'ai acquis une expérience de trois ans et demi au sein d'un centre de contact et je suis à la recherche de nouvelles expériences tout en restant dans le domaine du call.

## EXPÉRIENCES PROFESSIONNELLES

De Septembre  
2019 à Aout  
2021  
(Antananarivo,  
Madagascar)

### TELEPERFORMANCE MADAGASCAR

Chargé Qualité

Tâches réalisées :

- Analyser les KPI'S et donner les plans d'actions
- Faire des écoutes tout en suivant la charte qualité
- Coacher les agents afin de les monter en compétence
- Faire un cercle qualité avec les autres centres (hebdomadaire)

De Mai 2018 à  
Septembre  
2019  
(Antananarivo,  
Madagascar)

### TELEPERFORMANCE MADAGASCAR

Conseiller client

Tâches réalisées :

- Répondre aux demandes des abonnés
- Assistance terrain (ambassadrice du plateau)
- Réunir les blocages des agents et les soumettre auprès du CDO

De Janvier  
2016 à  
Novembre  
2017  
(Antananarivo,  
Madagascar)

### STB (Société des Travaux du Bâtiment)

Gestionnaire de stock

Tâches réalisées :

- Suivi commande et livraison
- Contrôle des stocks de fer, ciment, bois et carburant
- Suivi des dépenses des chantiers par rapport aux devis

## COMPÉTENCES

• Créativité • Travail en équipe • Proactivité • Gestion de crise • Empathie