

CURRICULUM VITAE

Falinirina Marc RAZAFIMANJATO

35 ans

Logt 1229E Cité des 67ha Nord-Ouest

Marié, deux (2) enfants à charge

Contact : [032 28 752 56](tel:0322875256)

E-mail : falyraza12@gmail.com



FORMATIONS ET DIPLOMES

- 2018 : Formation en animation d'un atelier SFR / Coaching
- 2015 : Licence en Management des Affaires (BAC+3)
- 2014 : Formation en « SAGE »
- 2010 : Bac
- 2003 : Diplôme d'Etude en Langue Française niveau 1 à 4

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

☐ Octobre 2019 –à ce jour

➤ **Formateur polyvalent front office**

- ✚ Elaboration des modules de formation : Conception, choix des outils, des méthodes pédagogiques, du support ainsi que le lieu de la formation (exercices, jeux, mises en situation, matériels etc.)
- ✚ Elaboration du planning de la formation initiale et continue
- ✚ Déploiement de la formation « initiale » et « continue »
- ✚ Identification des axes et recueil des besoins en formation.
- ✚ Organisation et animation des sessions de formation internes
- ✚ Evaluation qualitative (à chaud et/ou à froid par des tests/quizz) et suivie de l'évolution des téléconseillers formés à court et moyen terme
- ✚ Diffusion des résultats obtenus
- ✚ Rédaction et mise à jour de documents (guide, manuel, consigne, etc.)
- ✚ Proposition d'améliorations et mise en œuvre en terme de processus, d'organisation, de méthode, d'évolution applicative, et de qualité, d'optimisation des coûts et d'augmentation de l'efficacité opérationnelle
- ✚ Accompagnement des téléconseillers en prise d'appels
- ✚ Accompagnement des téléconseillers pour monter en compétence et assurer la gestion des compétences dans l'outil
- ✚ Prise d'appels Responsable
- ✚ Recrutement :
 - ✓ Entretiens d'embauche
 - ✓ Formation initiale sur le métier et suivie post training
 - ✓ Validation des téléconseillers

☐ Octobre 2017 – Octobre 2019

➤ **COACH de la FTT Mobile chez INTEL CIA Madagascar**

- ✚ Montée en compétence des Agents :
 - ✓ Identification des besoins à travers des cartographie et courbe de maturité afin de les monter en compétence
 - ✓ Définition des plans de montée en compétence
 - ✓ Suivi des Low Performers : Programmes Back To Green, PAP ou équivalent

- ✓ Suivi des News hires (résultats et plan d'actions) : Programme pépinière et OJT
- ✚ Maintien des connaissances :
 - ✓ Animation d'ateliers d'appoint au besoin
 - ✓ Refresh des Agents en cas d'absence aux formations continues
 - ✓ Elaboration de QUIZZ après chaque Formation continue et Atelier et suivi des résultats
- ✚ Assistance terrain :
 - ✓ Accompagnement des Agents / réponse aux questions / conseil sur la bonne posture
- ✚ Amélioration Continue (Processus Client) :
 - ✓ Remontées des anomalies et des propositions d'amélioration sur les processus et outils client
- ✚ Recrutement :
 - ✓ Entretiens d'embauche et validation des téléconseillers

□ Janvier 2017 – Octobre 2017

➤ **Assistant Contrôle Qualité chez Outremer Telecom**

- ✚ Montée en compétence des conseillers clients
- ✚ Suivi de l'évolution des KPI'S
- ✚ Assistance sur terrain
- ✚ Analyse des résultats individuels des Conseillers clients
- ✚ Ecoute et évaluation des appels

□ Janvier 2016 – Janvier 2017

➤ **Conseiller Client chez Outremer Telecom**

Réception d'appels : domaine technique Mobile (projet SFR)

□ Juin – Septembre 2015

➤ **Comptable chez Floréal Antsirabe Madagascar**

❖ **Rattaché au DAF, mes principales missions étaient :**

- ✚ Traitement des documents financiers (facture /procédure bancaire, etc.)
- ✚ Saisie des factures et des écritures de banques et relance des factures impayées
- ✚ Réalisation de divers travaux financiers : enregistrement comptable
- ✚ Reporting/tableau de bord/secrétariat/classement
- ✚ Suivi des stocks ; achat des fournitures, matériels, accessoires, etc.
- ✚ Supervision des chargements et déchargements
- ✚ Déclaration de la TVA
- ✚ Connaissance des règles et techniques de la comptabilité générale, les techniques d'expression écrite et orale
- ✚ Pratique du logiciel comptable ORACLE
- ✚ Paiement salaire, avance, indemnités, cnaps, suivi trésorerie

❖ **Rattaché aux Ressources Humaines :**

- ✚ Recrutement (tests psychologiques, entretien, etc.)
- ✚ Elaboration des états de paies
- ✚ Sensibilisations sur les droits de chaque salarié
- ✚ Connaissance des règles et techniques de recrutement
- ✚ Saisie et enregistrement des nouveaux salariés dans le logiciel RH Oracle

□ Avril 2014 – juin 2015

➤ **Comptable chez Floréal Ankorondrano Madagascar**

Rattaché au Chef Comptable, mes principales missions étaient :

- ✚ Traitement des documents financiers (facture /procédure bancaire, etc.)
- ✚ Saisie des factures fournisseurs et des écritures bancaires et relance des factures impayées
- ✚ Réalisation de divers travaux financiers : enregistrement comptable
- ✚ Reporting, tableau de bord, secrétariat et classement

- + Suivre des stocks
- + Déclarations de la TVA
- + Connaissance des règles et techniques de la comptabilité générale, les techniques d'expression écrite et orale
- + Pratique du logiciel comptable ORACLE
- + Agent de paie : paiement salaire, avance quinzaine, indemnités, cnaps

□ **Janvier - Mai 2015**

- **Téléopérateur chez HARENA** Mahamasina (en parallèle avec la société Floréal Madagascar)
 - + Réception d'appels, tchat, prise de rendez-vous pour diverses campagnes

□ **Juin – décembre 2014**

- **Contrôleur magasinier- JB Amboditsiry** : suivre des stocks (entrée et sortie)
 - + Suivre des fiches de livraisons
 - + Planification des horaires de travail des magasiniers
 - + Contrôle qualité (cachet de la société ; date de péremption ; emballage ; etc.)
 - + Evaluation journalière des marchandises et reporting
 - + Supervision des chargements
- **Stage en vue de l'obtention du DTS en Management des Affaires** :
 - + AIDE COMPTABLE (2mois) –Tropic Mad Andraharo.
 - + Classement des dossiers comptables (factures, etc.)
 - + Paiement des salaires, avance quinzaines, indemnités, cnaps

CONNAISSANCES INFORMATIQUES

- Bonne connaissance du Microsoft office Word, Excel, Outlook, PowerPoint, etc.
- Bonne connaissance du logiciel SAGE et ORACLE

CONNAISSANCES LANGUISTIQUES

- Malgache : langue maternelle
- Français : DELF
- Anglais : acquis

OBJECTIF

- Evoluer et aller au-delà des limites.

AUTRES

- Titulaire d'un permis B

Je déclare sur l'honneur l'exactitude des renseignements ci-dessus.