

CURRICULUM VITAE

RAZANAJOELINA Francky Rahaja

30 ans

Marié (1 enfant)

Lot II F 34 C près Andraisoro

034 56 198 79

franckyraza2403@gmail.com

DIPLÔMES OBTENUS

BEPC

BACC

LICENCE en CULTURE ET MANAGEMENT au Département d'Etudes Françaises et Francophones à l'UNIVERSITE D'ANTANANARIVO

EXPÉRIENCES PROFESSIONNELLES

2016 : **Conseiller Client chez ADM Value ; projet SRP**

- Réception d'appel et traitement de mail
- Traitement de la demande du client en suivant le protocole et les consignes.
- Transmission des informations auprès des services respectifs

2016-2017 : **Téléopérateur chez BPO Océan Indien**

- Prospection B to C
- Proposer un bilan énergétique auprès des particuliers
- Établir l'itinéraire du commercial

2017-2018 : **Team leader sur une campagne de Prise de RENDEZ-VOUS BPO Océan Indien**

- 4 h de production
- Etablir et Envoyer les différents comptes rendus de la journée de production auprès de la hiérarchie
- Initiation au management

2018 : **SUPERVISEUR sur une campagne de Prise de rendez-vous ; BPO Océan Indien**

- 2 h de production
- Formation des nouveaux agents
- Coaching des agents (coaching de performance et coaching de maintenance en utilisant les leviers de motivation adéquats)
- Etablir et Envoyer les différents comptes rendus de la journée de Production auprès de la hiérarchie
- Relation directe avec le client donneur d'ordre

2019 : SUPERVISEUR de 30 agents chez MONTANA CALL Prise de rendez-vous

- Formation des nouveaux agents
- Coaching des agents (coaching de performance et coaching de maintenance) Etablir et Envoyer les différents comptes rendus de la journée de production auprès de la hiérarchie
- Relation directe avec le client donneur d'ordre
- Etablissement de plans d'actions face aux difficultés rencontrées
- Assurer un suivi quotidien des indicateurs de performance afin d'identifier les axes d'amélioration et mettre en place les plans d'actions

2019 : Manager d'une équipe de vente d'énergie pour le compte de TOTAL DIRECT ENERGIE

- Faire entrer le prospect dans un regroupement d'achat
- Effectuer une étude de sa consommation en énergie avec son fournisseur actuel
- Exposer au prospect le résultat de l'étude pour ensuite l'inciter à devenir client de TOTAL DIRECT ENERGIE
- Envoyer le compte rendu de la production du jour à la hiérarchie
- Gérer le turn over, l'absentéisme et mettre en place les plans d'actions nécessaires
- Gérer les incidents de production
- Participer à l'élaboration et l'animation des reportings auprès des clients donneurs d'ordres.

2020 : COACH PRODUCTION d'une opération de VENTE D'ENERGIE pour le compte du GROUPE ENI chez COMDATA

MAI 2021 : MANAGER D'EQUIPE AUPRES DE MAHABO TECH

- Assurer l'encadrement administratif de l'équipe
- Assurer la communication avec les CDO
- Suivi du travail des superviseurs
- Maintenance des outils de travail (CRM et VOIP, casque, PC, ...)
- Recrutement des superviseurs
- Formation des superviseurs

2021-JUSQU'A CE JOUR : SUPERVISEUR D'EQUIPE CHEZ FLC (FINANCIAL LEGAREC COMPANY) ; IMMIGRATION CANADIENNE (VENTE)

CONNAISSANCES LINGUISTIQUES

Français : impeccable

Anglais : moyen

CONNAISSANCES INFORMATIQUES

Word

Excel

Powerpoint

CENTRE D'INTÉRÊTS Lecture