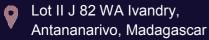


# RAZAFINDRAMONJY laina Fenohasina

Chargé Qualité



032 24 558 54

iaina.razafindramonjy@gmail.com

## **FORMATIONS**

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

2015 Licence en Comptabilité de aestion Antananarivo, Madagascar Infocentre De La

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

## **LANGUES**

Français

Salle

**Anglais** 

## **PROFIL**

J'ai acquis une expérience de trois ans et demi au sein d'un centre de contact et je suis à la reherche 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**