






Raphaël RANDRIANARISON

28 ans

PROFIL

 Lot IVL 24 Bis Anosivavaka Ambohimananarina
 raphaelnathan1994@gmail.com
 034 77 086 27 – 034 60 887 33

INTÉRÊTS

- ✓ Jeu de société : Carte, Echiquier, Jeu de Dame, Dominos
- ✓ Sport : Basketball, Football, Tennis
- ✓ Pétanque
- ✓ Lecture et Musique

LANGUES

Malgache 
Français 
Anglais 

COMPÉTENCES

- ✓ Bureautique: Word, Excel Avancé, PowerPoint, Access, Outlook, Macros et VBA
- ✓ Langage Informatique : JAVA, VB.NET, HTML5, PHP, JavaScript, CSS3, JQuery, SQL et MYSQL.
- ✓ SAGE : GESCOM, COMPTABILITE, EDITION PILOTE.



FORMATION

CNTMAD, ANTSIRABE

2012 – 2015

- LICENCE PROFESSIONNEL EN INFORMATIQUE RESEAU ET SYSTEME
- DTS EN INFORMATIQUE DE GESTION

LYCEE TECHNIQUE PROFESSIONNEL, ANTSIRABE

2008 - 2011

- BACCALOREAT EN ELECTRO-TECHNIQUE
- BREVET D'ETUDE PROFESSIONNEL (BEP)



EXPÉRIENCES

Septembre 2021 – Octobre 2022

Antananarivo – Madagascar

CALL-IT (<https://www.call-it.com/>)

Responsable Opérationnel d'Activité

- **Pilotage** : (Pilotage de 3 activités : « OS et SAV pour **Hal'rezo** – AS Prospect et collecte d'information B2B et B2C pour **France Mutuelle** – Sous-traitance en développement d'application Web pour **Mi-Dev** »).
 - Etablissement du budget mensuel et annuel pour les coûts et les chiffres d'affaires estimés sur chaque activité selon le budget prévisionnel communiqué par la direction.
 - Conception du tableau de bord permettant de suivre l'évolution des indicateurs de performance pour toutes les activités.
 - Gestion des ressources : Suivi des effectifs / Gestion du Turn-Over / Recrutement des encadrants.
 - Contrôle des données de production avant chaque analyse et traitement.
 - Mise en place du Reporting hebdomadaire et mensuel par rapport aux données de production reçues.
 - Rédaction et suivi des plans d'action selon les objectifs non atteints.
 - Présentation des COPROD et COPIL mensuelle au niveau de la direction.
- **Management d'équipe** :
 - Evaluation hebdomadaire et mensuelle des tâches managériales.
 - Gestion du planning des encadrants.

- Effectuation des bilans mensuels selon les objectifs fixés pour chaque encadrement.
- Prise en main des entretiens annuels pour la montée en compétence des superviseurs.
- Suivi et accompagnement de l'équipe.
- Partage et passation de nouvelles consignes auprès des collaborateurs et de la hiérarchie.

- **Mise en œuvre des nouveaux projets :**

- Prise en main du cahier des charges venant du client.
- Suivi de la conception du projet avec les Chefs de Projet (besoin client, spécification fonctionnelle, lotissements, livrables, critères de réception).
- Participation au montage des critères de recrutement selon le projet.
- Mise en place de l'organisation et de la coordination de l'équipe sur la nouvelle prestation.

Mai 2019 – Septembre 2021

Antananarivo – Madagascar

VIVETIC GROUP (<https://www.vivetic-group.com/>)

Responsable Gestion Commercial

- **Prospection :**

- Superviser les agents commerciaux et assurer le respect de la procédure ainsi que les stratégies de prospection.
- Effectuer les analyses journalières et hebdomadaires des retours clients.
- Participer aux mises à jour des stratégies de prospection.

- **Gestion nouveau client :**

- Assurer la mise en place des dossiers clients.
- Mettre à jour la base de données des outils de gestion à chaque acquisition de nouveau client.

- **Facturation :**

- Superviser les Chargées de facturation pour l'établissement et l'envoi des factures clients.
- Effectuer un suivi mensuel des chiffres d'affaire client et de sa variation.
- Contrôler toutes les factures de vente.
- Faire un cadrage entre les bons de livraison ainsi que les factures établies.

- **Relance et Recouvrement :**

- Superviser les agents de recouvrement pour le respect de chaque étape de relance.
- Analyser les retards de règlement ainsi que des créances clients.

- Assurer l'atteinte des objectifs selon les échéances fixées par le DAF Group.
- Etre à l'appui des agents de recouvrement en cas de difficulté.
- Traiter chaque réclamation client en cas de litige.

- **Comptabilité :**

- Assurer la comptabilisation des factures de ventes.
- Effectuer des contrôles sur les écritures comptables ainsi que les provisions des factures à établir pour chaque mois.
- Analyser des données de la gestion commerciale par rapport à la comptabilité.

Décembre 2017 – Mai 2019

Antananarivo – Madagascar

VIVETIC GROUP (<https://www.vivetic-group.com/>)

Manager Centre de Contact

- Manager et supporter des agents de téléconseiller.
- Faire des évaluations journalières et hebdomadaires pour chaque agent.
- Former les nouveaux recrues, ainsi que les équipes en place à chaque mise à jour des procédures.
- Effectuer des briefings ainsi que des débriefings.
- Faire la présentation des résultats de production lors des comités de Pilotage ainsi que des comités de Production. (COPIL, COPROD)
- Présenter les résultats qualitatifs lors des points clients. (COMEC)
- Etablir les éléments de facturation à chaque fin du mois selon les tâches livrées.
- Assister les téléconseillers en cas de difficulté.

Novembre 2016 – Décembre 2017

Antananarivo – Madagascar

VIVETIC GROUP (<https://www.vivetic-group.com/>)

Conseiller Client Référent

- Réceptionner et traiter des appels, des Chats ainsi que des mails clients.
- Assister les agents demandant des interventions.

Janvier 2016 – Novembre 2016

Antananarivo – Madagascar

SH GLOBAL MADA SARLU

Administrateur Réseau et Système

- Assurer l'installation, l'administration, ainsi que le dépannage du parc informatique.

- Effectuer l'achat des matériels informatiques selon le besoin.
- Intervenir en cas de panne des matériels.
- Former les utilisateurs sur les nouvelles applications ou matériels.
- Concevoir des fichiers ou des logiciels permettant d'automatiser les tâches industrielles.
- Gérer les comptes utilisateurs, les accès, les bases de données ainsi que les serveurs.