

## Arafath NGUYEN

nguyen.arafath@gmail.com

Villiers sur marne

27 ans

Permis B

*Esprit d'analyse, Rigueur, Autonomie et Réactivité*

### MON PROFIL

Après 2 ans d'expérience chez Doctolib, je décide d'intégrer le bootcamp LeWagon pour apprendre à coder, créer des applications et gérer des projets.

### LANGUES

Français: Langue maternelle  
Anglais: Courant  
Espagnol: Courant  
Tamoul: Courant

### INFORMATIQUE

Ruby on Rails  
CSS  
HTML  
Javascript  
Bootstrap  
Github  
Heroku  
Wordpress  
MIT App Inventor

### LOGICIELS

Salesforce  
Zendesk  
Teams  
Ogust  
Zuora  
Slack

### OUTILS DE GESTION ET DE PROTOTYPAGE

Trello  
Asana  
Figma  
Jira

### CENTRES D'INTÉRÊT

Voyages  
Auto-formation sur Udemy (Scrum Product Owner, Agile, Coding, Google Analytics, Google AdWords, etc...)  
Pâtisserie

### FORMATIONS

#### 2019 - Coding Bootcamp LeWagon - Paris Batch#320 le wagon

Projet GoldWatch : plateforme de location de montres de luxe  
Méthodologie Agile sur Trello: Roadmap, Product Backlog, Sprint, Review, Shipped  
Codé sur Ruby on Rails - Développement back-end et front-end  
User research, User Stories, User Journey, User Flow, Epic agile  
UX/UI design  
MVP réalisé en 8 jours avec 3 personnes

2016 - Master 2 Management International Trilingue - Anglais Espagnol - UPEC  
2015 - Master 1 LEA Négociation International - Sorbonne-Nouvelle  
2011 - BAC ES (Mention bien) - Lycée Marx Dormoy

### EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

#### 2017 - 2019 Account Manager - Doctolib

Etude de cadrage à la mise en service du projet

- Comprendre et analyser les besoins et les exigences du praticien et de son personnel
- Recommander le meilleur dispositif et conseiller sur l'organisation du cabinet

Pilotage du projet et suivi de la mise en place opérationnelle

- S'assurer du respect des délais et objectifs définis au démarrage avec le client
- Gérer les performances des praticiens : suivi et optimisation des KPIs
- Optimiser la performance digitale (acquisition, activation, rétention, revenue, referral)
- Contacter les prestataires du praticien pour communiquer sur Doctolib (webmaster, prestataire téléphonique, Google)

Onboarding et suivi des clients

- Superviser la signature des contrats (100 nouveaux praticiens par mois)
- Former et paramétrer l'agenda du client selon sa spécialité et ses besoins
- Développer l'usage de l'outil par les praticiens et suivre la qualité des prestations (NPS)
- Prévenir et gérer les risques de churn

Contribution à l'évolution du produit

- Analyser les besoins du praticien
- Remonter les demandes d'évolutions au Product Manager
- S'assurer que la solution apportée au produit réponde aux besoins du client

Résultats: Onboarding de plus de 100 nouveaux clients mensuels, délai de 7 jours pour assurer le lancement et l'installation de ces 100 clients, fidélisation des praticiens déjà clients, gestion des projets annexes avec le personnel du centre médical et les prestataires.

#### 2015 - 2016 Chargée de projet - Unique Tours Factory

- Travailler avec plus de 60 guides internationaux sur plus de 150 visites touristiques
- Elaborer des circuits touristiques et assurer un reporting régulier des activités
- Créer du contenu sur le site en multipliant la création de circuits touristiques de qualité
- Suivre la qualité des prestations avec les guides internationaux

Résultats: Mise en ligne de plus de 150 visites touristiques et vente de plus de 20 visites sur mesure réalisées chacune avec un délai d'un jour.

#### 2015 Chargée de projet - SITA Cultural Center - Inde

- Réaliser des partenariats avec 5 écoles, 10 restaurants et 10 ateliers d'art
- Qualifier les prospects et gérer une base de données clients
- Suivre la qualité des prestations

Résultats: Amélioration de l'expérience client, apport de 25 partenaires locaux.