

Arafath NGUYEN

nguyen.arafath@gmail.com

06.19.05.11.98

10 rue René Cassin

94350 Villiers sur marne

27 ans

Permis B

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

Esprit d'analyse, Rigueur, Autonomie et Réactivité

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.