



Eulalie HUGUES

Polyvalente et motivée pour apprendre de nouvelles compétences, je propose ma candidature au sein de votre établissement. J'ai une capacité d'apprentissage facile et aime le challenge. Je suis disponible pour un entretien afin d'échanger davantage sur mes expériences et ma motivation.

Email
eulalieravoninarivo@yahoo.fr

Adresse
Asnières-sur-Seine (92600)

Numéro de téléphone
07 53 23 07 99

Compétences

Elaboration de plan d'action pour l'amélioration de la qualité de traitement

Gestion d'équipe

Construction, analyse et suivi des reportings orientés interne et client

Fidélisation de la relation avec les clients donneurs d'ordre, animation des visites clients

Elaboration de cahier de charge

Gestion de conflits

Elaboration et présentation d'une proposition pédagogique et commerciale d'une action de formation

Informatique

Maîtrise des outils informatiques
Salesforce, Microsoft Office, Trello, Woodlap, Google, LearningApps, Socrative

Réseaux sociaux et site internet
Wix, LinkedIn, etc

Centres d'intérêt

Lecture

Natation

Cinéma

Musique

Expériences professionnelles

- **Entrepreneuriat** **Nosy-Be, Madagascar**
Depuis 2022
 - ◆ **Gerante de l'agence de tourisme Ambatozavavy Tour**
 - ◆ Lancement et gestion de l'activité
 - ◆ Gestion marketing de l'agence, ◆ Gestion du site web de l'agence
 - ◆ Recrutement de personnel
 - ◆ **Formatrice indépendante**
 - ◆ Analyse du besoin et proposition de l'offre de formation adaptée
 - ◆ Conception de module de formation, ◆ Animation de groupe (formation de groupe)
 - ◆ Mise en place des outils d'évaluation en fin de formation sur Socrative
 - ◆ Elaboration de la grille d'évaluation
- **SHOWROOMPRIVE.COM** **La Plaine Saint Denis**
Responsable conformité De février 2020 à décembre 2021
 - ◆ Management d'une équipe multiculturelle en présentiel et à distance : préparation et animation des réunions d'équipe ; des entretiens d'évaluation et de recadrage
 - ◆ Conception de module de formation et animation de groupe
 - ◆ Elaboration de cahier de charge et mise en place des KPIs de production, de tableau de bord et de plan d'action (reporting)
 - ◆ Mise en place d'une grille d'évaluation
- **FAST & GASY** **Antananarivo**
Responsable qualité et formation De juillet 2020 à février 2021
 - ◆ Pilotage de la cellule formation et qualité à distance
 - ◆ Gestion du service client, ◆ Mise en place de la grille d'évaluation satisfaction client
 - ◆ Préparation et animation de formation pour l'ensemble des équipes sur la procédure et les outils de production
 - ◆ Recrutement et structuration des équipes de production
 - ◆ Gestion de l'administration (classement dossier, remplissage de formulaire, etc...)
- **Concentrix (ancien Webhelp)** **Antananarivo, AG, Madagascar**
Cheffe de projets De septembre 2014 à octobre 2019
 - ◆ Gestion de lancement de projets en centre d'appel et de la production de plusieurs activités (appel entrant, appel sortant, back office, traitement de mail et prise de commande)
 - ◆ Management d'une équipe multiculturelle opérationnelle et managériale
 - ◆ Préparation et animation de formation, atelier, réunion
 - ◆ Mise en place des plans d'action dans le cadre de l'amélioration qualité et production
 - ◆ Recrutement des équipes, ◆ Gestion de crise de la production et logistique

Diplômes et Formations

- **CNTEMAD** **Antananarivo, AG, Madagascar**
BTS en commerce international De septembre 2011 à juillet 2016