



RUFEL EDGARD NKODIA

COORDONNÉES

📞 771037001

✉ asruf1991@gmail.com

🏠 Gueule Tapée rue 63x54 ,
DAKAR

SYNTHÈSE PROFESSIONNELLE

Jeune professionnel passionné par mon travail, doté d'un grand sens de l'organisation et d'implication. M'adaptant facilement à différents environnements et faisant preuve de détermination dans la réalisation de mes objectifs, je souhaite m'impliquer dans un nouveau projet au sein d'une organisation dynamique et ambitieuse.

COMPÉTENCES

- Respect des procédures
- Travail en équipe
- Réactivité
- Sens de l'initiative
- Sens des responsabilités
- Autonomie
- Ponctualité
- Rigueur
- Gestion du stress
- Force de proposition

EXPÉRIENCE

RESPONSABLE SENIOR Jan. 2022 - Mai 2023

CRC (Centre de la relation client), DAKAR

- Veiller au respect des process après définition de ceux-ci.
- Analyser les données statistiques afin d'optimiser la production.
- Organiser quotidiennement les Business review.
- Calculer les primes de performance des conseillers.
- Communiquer en interne et en externe de manière à fluidifier les opérations.

RESPONSABLE MONITORING Jan. 2021 - Déc. 2021

CRC, DAKAR

- Assurer le bon déroulement de la production en analysant en live les indicateurs et en donnant les alertes au fil de l'eau.
- Garant du bon fonctionnement de tous les outils de suivi de production.
- Assurer l'interface entre le support Technique et la production.
- Définir des stratégies fichiers et staffing à appliquer afin d'atteindre des objectifs.

SUPERVISEUR DE CENTRE D'APPELS Août 2018 - Déc. 2020

CRC, DAKAR

- Etre le garant de l'atteinte des objectifs fixés par sa hiérarchie
- Assurer le suivi et la montée en compétences (quantité et qualité) d'une équipe de Conseillers.
- Définir et communiquer les objectifs quantitatifs et qualitatifs auprès des équipes
- Etre le relai entre le conseiller et l'administration.
- Faire appliquer les consignes et procédures internes.
- Tenir des briefings individuels et collectifs

SUPPORT DE PRODUCTION Fév. 2016 - Août 2018

PCCI, DAKAR

STAGIAIRE ASSISTANT COMPTABLE Mars 2014 - Août 2014

EBN ENTREPRISE, DAKAR

FORMATION

MASTER 2 - COMPTABILITÉ ET GESTION DES ENTREPRISES Juil. 2016

ITECOM, DAKAR

sous réserve de soutenance

LICENCE - COMPTABILITÉ ET GESTION DES ENTREPRISES Juil. 2014

ITECOM, DAKAR

BTS - COMPTABILITE ET GESTION DES ENTREPRISES Juin 2013

ITECOM, DAKAR

BAC G - TECHNIQUE QUANTITATIVE DE GESTION Juil. 2011

LYCEE TECHNIQUE COMMERCIAL 1er MAI, BRAZZAVILLE