

## Zenaide GÉRARD

3, impasse Rabelais

06400 CANNES

☎ 06 24 96 27 92

✉ zenaidegerard@yahoo.fr

## FORMATION

2010- en cours  
CERFPA - Nice - France

2008  
AFPA - Nice - FRANCE

2000-2001  
Fondation Getúlio Vargas  
Rio de Janeiro - BRESIL

1995-1996  
Ecole de Mode Candido Mendes  
Rio de Janeiro - BRESIL

1988-1991  
Université d'état  
Rio de Janeiro - BRESIL

## EXPÉRIENCES

2002-2005  
Société VIVO  
São Paulo - BRESIL  
Cette entreprise de télécommunication, faisant partie des groupes Telefonica d'españa et Portugal Telecom, est maintenant la plus grande de l'hémisphère sud dans le secteur de la téléphonie mobile

2001-2002  
Société ATENTO  
Rio de Janeiro - BRESIL  
Cette multinationale est le premier prestataire de service du Brésil en matière de centre d'appel

1998-2000  
SLACK CONFECTION  
Rio de Janeiro - BRESIL  
«Entreprise personnelle»

1992-1997  
UNIBANCO  
Rio de Janeiro - BRESIL  
«Organisme bancaire»

## Divers

## FORMATRICE

Dix ans d'expérience à l'étranger dans le fonctionnement et l'environnement de centres d'appels : Endo marketing, promotion d'événements, recrutement, formation et gestion des équipes de personnel, maîtrise des coûts de fonctionnement.  
Cinq ans d'expérience dans la formation professionnelle en France



**Praticien en Psychothérapie** – Entre autres : PNL, Analyse Transactionnelle, Hypnose Ericksonienne, Gestion de Conflits

**Formation de Formateur** – Préparation et animation de Formations Professionnelles

**Master Business Administration** (Diplôme obtenu le 2 octobre 2001)  
« Gestion des hommes et des processus, en utilisant le contrôle qualité pour garantir l'efficacité des résultats obtenus »

**Formation Technique : Stylisme** (Diplôme obtenu le 15 décembre 1996)  
Histoire de la mode, dessin de mode, création de modèles et collections.

**Etudes supérieures en lettres : langue et littérature portugaise**  
(Diplôme universitaire obtenu le 20 décembre 1991)

**Responsable du centre d'appel de la région de São Paulo.** A ce poste j'ai :

- Contrôlé la qualité des informations transmises au client afin d'optimiser les performances de résultats: appels entrants et sortants, mails, SMS, réponse vocale interactive.
- Orienté et accompagné les activités de mes équipes de coordination et sous-traitants (Jusqu'à 1800 personnes au total)
- Dirigé des projets incluant la création des processus.
- Geré les coûts de fonctionnement de mon secteur.

Quelques chiffres importants relatifs au centre de contact de São Paulo :

- 7 millions de clients
- 200.000 appels par jour
- Budget annuel de 9 Millions €

**Responsable du centre d'appel national** de la société INTELIG Telecom. A ce poste j'ai :

- Assumé la responsabilité des résultats opérationnels de l'entreprise cliente en matière de valorisation sur le marché national, tout en préservant la rentabilité de mon employeur.
- Supervisé le recrutement et la formation de mes collaborateurs en établissant les définitions de poste et la méthodologie de travail.
- Dirigé mes équipes en définissant les objectifs individuels et collectifs afin d'obtenir les meilleurs résultats.
- Etabli les prévisions budgétaires mensuelles en fonction des demandes de l'entreprise cliente, géré les coûts de fonctionnement et facturé les prestations de service de mon

**Styliste, créatrice, propriétaire et gestionnaire** d'une boutique de vêtements où j'ai :

- Créé et développé mes propres collections de mode: choix et achat des matériaux, dessins des modèles, création des patrons couture, supervision de la coupe et de la confection...
- Géré seule pendant deux ans cette petite entreprise, ce qui m'a permis de suivre toutes les étapes de production, de vente et de gestion financière: agencement et décoration de la boutique, démarchage et vente de mes produits à d'autres revendeurs locaux, traitements et salaires des employés de confection et de vente, comptabilité et fiscalisation.

**Superviseur et Responsable Qualité de Vie du Centre d'appel.** À ce poste j'ai :

- Organisé tous les événements d'Endo marketing du Centre de Contact.
- Elaboré, implanté et accompagné les campagnes de motivation: établissement d'objectifs individuels et collectifs, reconnaissance et valorisation des employés en fonction des résultats obtenus.

- Connaissance du système Qualité (ISO 9001) : procédures, suivi contrôle qualité.
- Maîtrise de l'outil informatique : système de gestion de contenu, gestion de la relation client, tableur, plannings, diagrammes, présentations...
- Langues étrangères : portugais (courant), anglais (intermédiaire), espagnol et italien (compréhension).
- Facteurs de motivation : nouveaux défis, bonne ambiance de travail, respect personnel et professionnel, autonomie d'action.