

**J**

xx Rue xxxxxxxx – xxxxx xxxxx  
 06 xx xx xx xx  
 xxxxxxxxx@xxxxxxxxx.com

25 ans

## Formateur

### Expériences Professionnelles

**août 2007 à aujourd'hui Formateur****Téléperformance – XXXXX**

Pour un fournisseur d'accès à Internet : déploiement et suivi de formations initiales et continues sur les nouveaux services, produits et matériels disponibles. Contrôle des critères qualité (AFNOR) de l'activité par le biais d'écoutes. Création et mise en place de plans d'actions et ingénierie de formation (création et modifications de modules). Formations sur les axes de la relation client et de la gestion du stress en entreprise.

**juin 2007 – juillet 2007 Responsable Qualité****Téléperformance – XXXXX**

Responsable de l'équipe qualité (18 personnes) dans le cadre d'un audit sur 135 sociétés leaders de leurs secteurs d'activité. Gérant de l'aspect qualité du cahier des charges. Coordinateur des actions qualité.

**octobre 2006 – juin 2007 Technicien support confirmé****Téléperformance – XXXXX**

Pour un fournisseur d'accès à Internet, soutien technique des conseillers clientèle. Lancement d'expertise réseau, assistance et confirmations de diagnostics, étude et améliorations des procédures locales dans un but d'optimisation.

**Décembre 2005 – juin 2007 Technicien support****Téléperformance – XXXXX**

Pour un fournisseur d'accès à Internet, dépannage et assistance sur les lignes ADSL – VOIP des clients, paramétrages de connexions et de parcs réseaux, logiciels, connexions sécurisées, administration de nom de domaine.

**Compétences :**

- **Réseau** : TCP/IP – VOIP/TOIP – xDSL – RTC - VPN, solides connaissances.
- **Systèmes d'exploitation** : Windows (9x – Seven), GNU/Linux (Ubuntu et Debian principalement), Mac OSX
- **Logiciels** : Suite office, LibreOffice, LaTeX, CMS (Wordpress)
- **Hardware** : montage pc – routeurs et modems – périphériques

**Divers :**

Blogueur (blog personnel) et traducteur d'articles français / anglais et vice-versa, intérêt pour le Libre

**Formation :**

2004 – 2005 (I.U.T de xxxxx)  
 1<sup>ère</sup> année de D.U.T informatique

2004 (Lycée xxxxx, xxxxxxx)  
 Baccalauréat économique et social

Linguistiques

Anglais courant – Espagnol scolaire – apprentissage du Russe (volonté personnelle)