



NGENZE CHRISTIAN CHRISTIAN
Licence en Communication des Organisations
Kinshasa – R.D. Congo
09, Rue Parc Virunga ; Q. Righini ; C. Lemba
Tél. +243 823 742 063 ; 975 714 614
ngenzec@gmail.com

FORMATION

- **Décembre 2023 – en cours : Master en Administration des affaires – Management à UNICAF UNIVERSITE (En ligne)**
- **Octobre 2010 - Juillet 2015 : Licencié ès Communication des organisations en Sciences de l'Information et de la Communication à l'Université de Kinshasa (UNIKIN) ; Kinshasa/Lemba ; R.D. Congo**
- **Juillet 2007 : Diplômé d'État en Latin-philos (section Littéraire) au Collège Boboto à Kinshasa/Gombe ; R.D. Congo**

Formé en Logistique et Chaîne d'approvisionnement (Décembre 2023)

Formé en Gestion Financière (Décembre 2023)

LOGICIELS INFORMATIQUES

- **MS Office**
- **SIS / CRM**
- **DATA SCAN**
- **INTERNET : Vidéoconférence et chat sur Gmail Hangout ; Drives ; Spreadsheets**

CONNAISSANCES LINGUISTIQUES (écrite et parlée)

- **Français : Excellent**
- **Anglais : Bien**
- **Espagnol : Basique**

EXPÉRIENCES PROFESSIONNELLES

Avril 2021 à Septembre 2024 : Superviseur du Call Center UNICAF LTD – DRC à Kinshasa / Ngaliema

- Assister les Conseillers Étudiants (Agents) dans leurs tâches journalières
- Traiter des tickets compliqués escaladés à mon niveau
- Établir des rapports de Performance Journalière pour le Management
- Participer à des Réunions (Vidéoconférence) et Discuter des actions avec le management
- Organiser des réunions avec l'Équipe, Inculquer la politique managériale à l'Équipe, transmettre et expliquer ses décisions, veiller et contrôler l'exécution par les agents
- Monitoring des comptes des Conseillers : Auditionner les appels entrants/sortants via Impactech
- Motiver et accompagner l'Équipe dans l'atteinte des targets journaliers et mensuels

CN

Mai 2020 à Mars 2021 : Conseiller Étudiant (Téléopérateur) du Call Center UNICAF LTD – DRC à Kinshasa / Ngaliema

- Assister les candidats ayant postulé en ligne dans le processus de qualification des bourses d'études UNICAF et Universités Partenaires
- Collecter et Examiner les documents académiques pour les admissions
- Persuader les candidats à payer les frais d'inscription et les frais de scolarité une fois acceptés par l'université
- Convaincre les candidats ayant postulé à s'inscrire dans nos universités en ligne

2019 – 2020 : Superviseur au Call Center de la Regideso, rattaché à HAYATCOM, société de télécommunication à Kinshasa / Gombe ;

- Gérer l'adhérence des agents
- Veiller et contrôler la qualité des appels
- Établir les rapports journaliers, hebdomadaires, mensuels et trimestriels sur Excel et PowerPoint
- Motiver et accompagner l'Équipe dans l'atteinte des targets journaliers et mensuels

Mars – juillet 2015 : Agent de Marketing et Promotion des ventes à la Banque Internationale pour l'Afrique au Congo (BIAC) : « Stratégie de marketing « YEBELA VISION NA EKONZO » ; Site opérationnel : Université de Kinshasa ;

- Communication interpersonnelle avec les étudiants et pensionnaires de l'Université de Kinshasa autour du compte Épargne EKONZO
- Ciblage et mobilisation des clients actuels et potentiels sur l'importance de disposer et d'entretenir un compte EKONZO pour assurer leur avenir
- Descentes sur terrain (plaidoyer et démarche administrative auprès des autorités administratives) ;
- Dépôt de la marque de fabrique et design sur le site opérationnel
- Stimulation des clients sur la notoriété du produit EKONZO
- Vente et distribution des produits auprès des clients à travers la stratégie « Attention, Intérêt, Désir et Action », en sigle AIDA
- Gestion des matériels de promotion de vente dans le site (Képis, stylos, t – shirts, blocs – notes)
- Accompagner les clients persuadés dans le processus d'ouverture des comptes
- Cogérer la Team avec le Manager et établir des rapports de la promotion des ventes
- Etablissement d'un rapport spécifique sur les risques potentiels liés à l'environnement de la promotion et vente des produits
- Rédaction des rapports journaliers, hebdomadaires et mensuels
- Encadrement des agents en poste dans les différents points de vente
- Réunion du staff du site de l'Université de Kinshasa
- Elaboration des comptes – rendus des réunions

2013-2015 : Agent de mobilisation sociale pour le changement de comportement en Drépanocytose (anémie SS) au Programme National de Lutte Contre la Drépanocytose (PNLCD)- Ministère de la Santé Publique.

- Battre des campagnes bénévoles sur l'anémie SS sur le milieu étudiantin
- Sensibiliser les jeunes en âge de procréation sur le dépistage du groupe Hémoglobine par électrophorèse

CN

Mai-Juillet 2015 : Stage à la Banque Centrale du Congo (BCC) à Kinshasa/Gombe à la Direction des Ressources Humaines, dans les Services Administration du Personnel, Rémunérations et ; Relations et Communications sociales

- Gestion physique et électronique des dossiers administratifs des agents actifs
- Classement physique et électronique des dossiers administratifs des personnels actifs dans la salle des archives, suivant l'ordre alphabétique et selon la direction d'appartenance
- Calcul et impression de différentes pièces justificatives pour la paie des quinzaines aux agents
- Analyse des avantages sociaux selon les directions respectives et leurs traitements par le Service Rémunération

Fin 2012 : Stage Télé 7 à Kinshasa/Gombe

- Descentes sur lieux d'événements ;
- Collecte des informations sur terrains ;
- Interrogation des témoins ou participants, voire victimes d'événement ;
- Sondage d'opinion du public sollicité, celui-ci sera interviewé et filmé ;
- Sélection d'information selon la ligne éditoriale de la chaîne ;
- Rédaction des comptes – rendus selon l'écriture et le format journalistique ;
- Mise en bouche de son texte ;
- Enregistrement de la voix au serveur de la chaîne pour le reportage ;

REFERENCES

- Monsieur Costas Le Garrec, Performance Manager, UNICAF LTD; +357 96 797 766; c.legarrec@unicaf.org ;
- Madame Noelly Masumbuko, Administrator Officer, UNICAF LTD DRC; +243 977 464 988; n.masumbuko@drc.unicaf.org ;
- Madame Holga Manegabe, Manager, Call Center de la Regideso, rattaché à HAYATCOM; +243 973 839 644; holgham@gmail.com
- Madame Myriam NSELELE, Manager adjoint Marketing à la Banque Internationale pour l'Afrique au Congo ; +243816795369 ; nselelemp@gmail.com; mNSELELE@biac.cd ;

CENTRE D'INTERET

Lecture ; Tourisme ; Sport (Ping Pong)

Je déclare sur mon honnêteté les informations susmentionnées sont authentiques et vérifiables.

Fait à Kinshasa, le 19/01/2025

NGENZE CHRISTIAN C.

