



\*\*\*\*\* \*\*\*\*\*

Mariée (02 enfants à charge)

\*\*\*\*\*

\*\*\*\*\*@\*\*\*\*\*.\*\*\*

## Superviseur Expert Relation client, Sénior

### EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

**févr. 2019 /**

#### **Superviseur Expert Relation client**

Vivetic Group Call Center Andohotapenaka

- *Manager et collaborer avec l'équipe : échanger avec l'équipe, détecter leur difficultés, faire des briefings, être à l'écoute de leur proposition*

- *Garantir la satisfaction du client donneur d'ordre : faire des hebdos par semaine, proposer des solutions en cas de procédures compliquées, être le relais entre le CDO et l'équipe, remonter toute anomalie vers le CDO*

- *Monter en compétence l'équipe : faire des pickings hebdomadaires afin de suivre la production de l'équipe( qualité et quantité), partager les procédures avec l'équipe, faire en sorte qu'ils comprennent les procédures, lancer des défis et proposer des changements afin d'améliorer la production*

- *Proposer des solutions afin de motiver son équipe : intermédiaire entre l'équipe et la direction, proposer des challenge et des animations pour motiver l'équipe*

**juin 2014 / janv. 2019**

#### **Conseiller client**

Vivetic Group Call Center Andohotapenaka

- *Recevoir les appels entrants d'un site e-commerce*

- *Envoyer et traiter les mails*

- *Traiter les demandes des clients*

- *Effectuer des appels sortants vers les clients et les partenaires marchands du site*

- *Effectuer des appels sortants vers les clients en tant que Service Recouvrement*

**sept. 2013 / janv. 2014**

#### **téléopératrice**

tanaline sarl

- *Recevoir les appels des clients (téléphone rose) avec des objectifs à atteindre*

**mars 2013 / août 2013**

#### **Commerciale**

Mvola Telma( Madavision )

- *Animation et commercialisation du produit mvola de telma*

- *Télécommunications : phoning - envoi et réception d'e-mails*

- *Classement de dossiers des clients souscrit au mvola*

- *Services après-vente des produits : tester et vérifier les tpe de telma, solutionner les problèmes des clients*

**sept. 2012 / févr. 2013**

#### **Assistante commerciale**

Connect com Antanimena( Jeux vidéos)

- *Responsable d'une caisse*

- *Encaisser les achats, soit en espèce soit par chèque, soit par carte de crédit*

- *S'occuper des clients*

- *Recevoir les commandes téléphoniques ou sur place pour réparation ou vente*

- *Établir les factures et bons de livraisons*

**janv. 2012 / mars 2012**

#### **Animatrice de vente**

Airtel

## DIPLOMES ET FORMATIONS

---

/ juin 2021	<b>Formation en Leadership management d'équipe; Consultant International</b>
/ juin 2013	<b>Bacc+2 en Lettre Française</b> l'université d'Antananarivo
/ juin 2011	<b>Informatique Bureautique</b>
/ juin 2011	<b>BACCALAURÉAT série D - BAC</b> Lycée jules ferry faravohitra
/ juin 2011	<b>Attestation en Informatique</b>
/	<b>Certificat en Management d'équipe</b>
/	<b>CEPE</b> Eprima andravoahangy
/	<b>BEPC en 2007 - BEP</b> Saint ignace de loyola antanimena

## COMPETENCES

---

Jeux vidéos

## COMPETENCES LINGUISTIQUES

---

<b>Anglais</b>	Courant
<b>Français</b>	Courant

## CENTRES D'INTERETS

---

Natation, Musique, Lecture