

VONISOA Warda (28 ans)

Ampahateza Ambohipo

Lot V T 11 bis Q

Contact: 032 57 390 94//034 64 741 51

Email : vonisoawarda7@gmail.com



FORMATIONS

2011-2012 Baccalauréat au Collège Fivoarana Antsiranana

- Option littéraire

2014-2015 Licence Professionnelle en droit processuel à l'Université de l'Athénée Saint Joseph Antsirabe

- Sur le thème : Les compétences Administratifs du district : sur le plan Territorial

2016-2017 Maîtrise Professionnelle en droit processuel à l'Université de l'Athénée Saint Joseph Antsirabe

- Sur le thème : Une justice pénale protectrice des Droit Humains

COMPÉTENCES

Maîtrise de la relation clientèle : modalités d'accueil et prise en charge client

Gestion de la relation clientèle

Communication organisationnelle

Gestion de conflit dans une société

Capacité en matière de juridiction et de réglementation en vigueur

Procédure Pénal et civile

Procédure Pénal spécial

Contentieux : judiciaire, administratif,....

Excellente faculté de rédaction

Word, Excel, Power point

EXPÉRIENCES PROFESSIONNELLES

2018-2019 Téléconseillère dans l'Entreprise ADM Value (Campagne SL Passage)

Traitement de réclamation par envoi d'E-mail

- ❖ Analyse de dossier
- ❖ Apporter une solution à la demande
- ❖ Fidéliser le client

2020

Téléconseillère dans l'Entreprise INTELCIA (Campagne FTT ADSL)

Traitement de la demande par appel entrant

- ❖ Analyse technique
- ❖ Résolution sur l'outil SIGMA
- ❖ Fidéliser le client

Juin 2020-Juillet 2021 Téléconseillère dans l'Entreprise COMDAT (Campagne Télésourcing)

Traitement de la demande par appel entrant

Suivi de commande

- ❖ Accueil client,
- ❖ vérification de commande,
- ❖ Fidéliser le client

Vente d'article

- ❖ Accueil client,
- ❖ Prise de commande
- ❖ Validation de commande

Traitement Back-office

Traitement sur Dashboard Enquête transporteur

En attente résultat enquête

Remboursement ou réexpédition (.....)

Traitement de dossier par appel sortant

Suivi transporteur (Mon colis privé)

Retracer l'acheminement du colis perdu ou non livré

Ouvrir une enquête sur le site du transporteur

Traiter le résultat de l'enquête

Clôturer le dossier du client

Traitement temporaire sur la campagne Inter Flora

Traitement de la demande par appel entrant

Remplissage de formulaire

Diligenter l'information

Fidéliser le client

LANGUES

Français – Courant

Anglais-scolaire

CENTRES D'INTÉRÊTS

Pâtisserie, cuisine, film documentaire, série