

Curriculum vitae



Détails personnels

Nom et prénoms : Lynda AVOARIMANANA
Adresse mail : lyndanant@gmail.com
Numéro téléphone : 034 56 107 06
Adresse : Lot IVT 169 A Tsaramasay

Profil

Je travaille depuis 8 ans et demi dans le monde de la relation client chez Webhelp Madagascar : j'ai gravi toutes les échelles du succès dans le métier et j'ai pu comprendre l'importance des équipes dans mon domaine d'activité. J'ai une grande expérience dans la gestion des équipes, la communication au client donneur d'ordre et le pilotage de projet. Je gère et manage en autonomie l'activité dans un esprit de partage mutuel avec les équipes. Aujourd'hui, je suis à la recherche de nouveaux défis. Forte de mes expériences, je sais être à l'écoute et gérer les situations difficiles.

Expériences professionnelles

Décembre 2018 - Décembre 2021 :	Superviseur Sénior - Chef de projet adjoint	Webhelp Madagascar
Juillet 2016 - Novembre 2018 :	Coach performance	Webhelp Madagascar
Décembre 2013 - Juin 2016 :	Formatrice métier Sénior	Webhelp Madagascar
Janvier 2013 - Novembre 2013 :	Formatrice métier	Webhelp Madagascar
Mai 2013 - Décembre 2013 :	Téléopératrice	Webhelp Madagascar
2012	Assistant comptable	CMH Madagascar : CAP 3000

Formations

2008	Diplôme Baccalauréat série A2 mention Assez Bien
2008 - 2010	Etude en Droit à l'Université d'Antananarivo

Compétences

Gestion des appels entrants et sortants	Excellent	Réception d'appels entrants et émission d'appels sortants - Français niveau excellent
Gestion des mails/réclamations - Gestion de conflits clients	Excellent	Sens de la communication : écoute, communication orale et écrite
Formation - Pédagogie	Excellent	Communication - Maîtrise des techniques pédagogiques - Régulation des dynamiques de groupe - Autonomie - Animation des formateurs - Partages d'expérience - Évaluations : l'art d'évaluer les candidats objectivement - Émission de recommandations
Recrutements	Excellent	Validation des recrutements et repérages des candidats à haut potentiel
Responsable de la performance	Excellent	Production des indicateurs de performance et de qualité de la production : Microsoft Excel avancé
Gestion d'équipe	Excellent	Responsable de plateau - Sens de l'écoute des collaborateurs - Animation et planification des réunions de travail (Microsoft Teams/Skype/Outlook) - Gestion de carrières (validation des promotions)
Pilotage de projet	Excellent	Planification du calendrier de production, des besoins en recrutements et en formations - Animation et encadrement de la production des indicateurs - Communication aux clients - Émission de recommandations - Maîtrise de l'environnement de travail Microsoft Office 365 (outils collaboratifs) ...

Centre d'intérêt

Lecture, Sport / Danse (Zumba)