

**OnisoaMiharivolaRAKOTONIRAINY R.**

Tél: +261 346 252 267

onsmih@gmail.com

Skype : +261 344 750 043

Disponible Maintenant et Disposée à déménager n'importe où

---

## CHAMP DE COMPETENCES

---

### Relation Client ayant développé des compétences en :

Conseiller en service client expérimenté dans l'amélioration des objectifs de vente ainsi que des attentes de l'entreprise, en étendant la base de données client, tout en proposant de hauts standards en matière de service clientèle. Expert dans la manière de trouver l'équilibre entre les demandes client et les demandes de l'entreprise. Capable de monter une relation de confiance entre l'entreprise et le client en tant que membre d'une équipe efficace.

---

## EXPERIENCE PROFESSIONNELLE

---

### Téléconseiller Client

**2020- jusqu'à maintenant**

ADM Value- Ivandry Antananarivo

- Répondre aux questions des clients concernant (Total direct énergie )
- Gestion des Appels et des mails
- Prise en charge des clients difficiles

### Téléconseiller Client

**2018-2019**

WEBHELP- Andraharo Antananarivo

- Répondre aux questions des clients concernant la disponibilité des produits et le délai d'expédition
- Gestion des Appels et des mails
- Prise en charge des clients difficiles

### Gérante espace Piscine

**2016-2018**

FAL'AF- FaliarivoAmpitatafika Antananarivo

- Gestion de tous les matériels
- Comptable
- Relation avec les clients et obtention de nouveaux clients

### Institutrice d'Anglais (Bénévolat)

**2015-2016**

Lycée Publique- FaliarivoAmpitatafika Antananarivo

- Programme Pédagogique Classe de 6ème
- Gestion des élèves difficiles en classe.
- Gestion de 4 classes avec 30 pers de chaque.

### Réceptionniste/ Standardiste

**2011**

SICAM- Anosizato Antananarivo

- Accueil des clients, des collaborateurs
- Gestion des appels en réception
- Réclamations et demandes des clients
- Enquêtes de satisfaction
- Informations sur les offres promotionnelles

---

## ETUDES

**Diplôme de Techniques de négociation, programme neuro linguistique PNL, anglais des Affaires, Français des Affaires**2014  
HAYTECHEmpowerment- Antananarivo

**LICENCE en Commerce International et opération douanières** 2011  
IHECSekolyRazanamparany – Antananarivo

**Diplôme de Technicien Supérieur en Commerce International et opération douanières**2010  
ISECOM - Antananarivo

**Baccalauréat de l'enseignement général en série D**2006  
Lycée Jean Joseph RABEARIVELO

---

## FORMATION PROFESSIONNELLE

Certificat à la formation en premiers secours de base par la Croix Rouge Malagasy  
Communication et animation d'équipe  
Techniques de vente – Négociation  
Marketing

---

## CENTRE D'INTERET

Très bon relationnel et excellente expression orale  
Combative et motivée  
Sens commercial  
Maîtrise de soi en toutes circonstances  
Sens de la psychologie  
Autonomie dans le respect des objectifs  
**Activités sportives** : Natation, Zumba, Aérobie  
**Activités culturelles** : Pratique