

Hasimbolamalala Sandra RANAIVOSON

Bon sens relationnel, esprit d'équipe, rigoureuse, autonome, dynamique, créative, professionnelle.

Diplômes et Formations

Brevet d'Étude du Premier Cycle [Saint Joseph de Cluny](#) Toamasina, Madagascar / De septembre 2014 à juin 2015

Baccalauréat [ACEEM](#) Antananarivo / De septembre 2016 à juillet 2017

Formation GRC / Métier d'un conseiller [Outremer Telecom](#) Antananarivo / De juillet 2017 à novembre 2017

Formation en management [OceanCall Madagascscar](#) Antananarivo / De juin 2019 à juillet 2019

Expériences professionnelles

Superviseur e-chat Orange Technique ADSL-Fibre [COMDATA GROUP](#) Antananarivo, Madagascar / Depuis avril 2021

-Pilotage de la performance de l'équipe sur l'e-chat Orange Technique:

* S'assurer de la disponibilité des collaborateurs

* Définir la stratégie de coaching du mois

* Mesurer l'efficacité des plans d'actions, des méthodes de coaching-Gestion d'équipe :

* Animer, motiver et fidéliser l'équipe

* Suivre le Turnover, l'absentéisme

* Informer l'équipe des performances projet

Superviseur e-chat Orange Technique ADSL-Fibre [WEBHELP](#) Antananarivo, Madagascar / De décembre 2020 à avril 2021

-Pilotage de la performance de l'équipe sur l'e-chat Orange Technique:

* S'assurer de la disponibilité des collaborateurs

* Définir la stratégie de coaching du mois

* Mesurer l'efficacité des plans d'actions, des méthodes de coaching-Gestion d'équipe :

* Animer, motiver et fidéliser l'équipe

* Suivre le Turnover, l'absentéisme

* Informer l'équipe des performances projet

Responsable Opérationnel d'Activité [Ocean Call Group](#) Antananarivo, Madagascar / De juin 2019 à août 2020

-Organise l'activité d'un site axé sur la Relation Clients à distance.

-Supervise la production du centre dans le respect des objectifs qui me sont fixés. -Veille à la qualité des services, à la rentabilité des prestations et au maintien d'un bon climat social entre les téléconseillers et les Responsables.

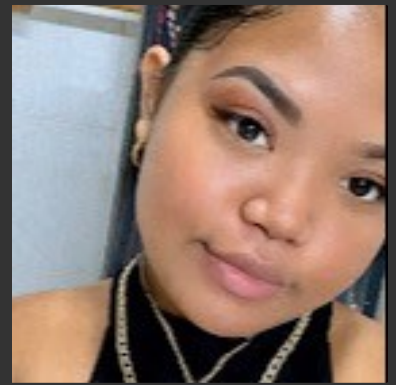
Superviseur d'équipe [Ocean Call Group](#) Antananarivo, Madagascar / Juin 2019

Superviseur du service client de Tati.fr, Nicky Paris Cosmetics, Gifi ; Mission ;

-Organiser les activités selon les objectifs et la qualité de service attendue

-Suivi des réalisations et restitutions pour l'équipe ainsi que pour la direction

-Reporting



✉ Tessandra3@gmail.com

🏠 Lot II A 14 DV Amboditsiry,
Antananarivo 101,
MADAGASCAR

📍 Malgache

📞 +261 32 83 737 40

Atouts

Sociable

Sérieuse

Sens de l'organisation

Expériences professionnelles

Conseiller Client SAV Ocean Call Group Antananarivo, Madagascar / De mai 2019 à juin 2019

- Conseiller client du site Tati.fr
- Traitement de suivi des commandes clients
- Suivi de remboursement
- Suivi de litige
- Suivi de colis

Conseiller Client Intelcia Antananarivo, Madagascar / De juillet 2017 à décembre 2017

- Prise d'appel du service commerciale SFR.
- Assurer la satisfaction client en mettant en avant des solutions efficaces adaptées aux procédures

Conseiller Client Eufonie SARL Antananarivo, Madagascar / De novembre 2017 à avril 2019

- Conseiller client du service 118 816
- Assistante Digitale One Conciergerie
- Modératrice ; La Fourchette.com
- Prospectrice ; Chrono-resto

Mes Compétences

Agilité intellectuelle pour appliquer et faire respecter les différents process clients

Réactivité et ouverture au changement pour contribuer à améliorer la satisfaction des Clients

Organisation, sens de la planification, force de proposition et pédagogie pour améliorer la qualité

Energie, capacité de travail, gestion du stress, réactivité, autonomie

Forte culture clients et des résultats pour atteindre ses objectifs

Leadership, aptitude à écouter, à communiquer et à motiver ses équipes

Informatique

Excel, Word, PowerPoint

Langues

Anglais

Notion

Malgache

Langue maternelle

Français

Ecrit, lu, parlé

Centres d'intérêt

Lire, Ciné, voyager