



MIORATIANA ANDRIANALY

CONTACT

 +261 34 55 096 42

 mioratiana andrianaly



andrianalymioratiana@gmail.com

PROFIL

La gestion de la relation client est l'un de mes atouts car je maîtrise les techniques d'appels entrant (service client et Service après vente) répondre aux besoins et attentes des clients pour donner le maximum de satisfaction client .Les appels sortants (prise de rendez vous , vente) je sais comment convaincre et bien argumenter pour atteindre les objectifs fixés car je suis une personne très combative

L'organisation et la gestion des priorités des plannings et agendas sont une de mes compétences.

Je suis très à l'aise sur les recherches des informations sur internet

COMPÉTENCES

- MANAGEMENT D'ÉQUIPE
- SENS DE L'ANALYSE
- PROSPECTION
- TÉLÉPHONIQUE
- GESTION D'EMAIL
- MS OFFICE
- INTERNET
- GOOGLE DRIVE

EXPÉRIENCE

Assistant virtuel : à mon compte

Juillet 2022 - Novembre 2022

- Organisation des agendas
- Responsable des appels entrants
- Relance des prospects par appel sortant
- Gestion des emails entrants et sortants
- Vente par téléphone
- Alimentation d'une base de données via des recherches sur des sites

Formatrice : COSMOS

Octobre 2021 à ce jour

- Responsable des formations produit et accueil client des commerciaux dans les magasins Cosmos
- 90 commerciaux dans tout Madagascar
- Garant de la satisfaction des clients
- Suivi des impacts des formations sur le terrain
- Motiver les 90 commerciaux sur terrain
- Mise en place des Plan d'actions pour atteindre les objectifs fixes
- Rédaction des supports et manuel de formation

Coach qualité et formation expert : COMDATA GROUP

Avril 2018 – Septembre 2021

Qualité et Production

- Garant des qualités de services délivrées à Canal + Mada

FORMATION

Licence en gestion de projet

2012-2015 : ESMIA

Bac technologie tertiaire

2009-2010

- Analyse des écarts des KPIS
- Mise en place des Plan d'actions pour maintenir les performances
- Responsable de l'amélioration continue du discours client des téléconseillers
- Animation des instances (COPIIL et COPROD)
- Assure l'accompagnement des collaborateurs sur le terrain...
- Participe à l'évolution de la performance de l'équipes
- Répartition des équipes selon les compétences (Appels entrants ou sortants, Digital)
- Anime et motive les équipes sur le terrain
- Participe activement sur la mise en place des plan d'actions sur les indicateurs de production et qualité pour atteindre les objectifs fixés par le client (ACW , DMT, DMC , QS, satcli, taux de résolution.....)
- Informe le client Donneur d'ordre des changements sur le terrain avec des préconisations
- Veille à la rentabilité de l'activité
- Suivi de la qualité d'appel et conversation sur facebook
- Suivi des fichiers audit
- Animation et référent pour le calibrage en interne et avec le CDO

Formation

- Animer les formations initiales et continue sur les appels sortants,entrant, facebook
- chargé de l'identification et de la mise en œuvre, en collaboration avec les téléconseillers et les managers opérationnels, des axes d'amélioration et des bonnes pratiques (discours, process,...

Téléconseillère : COMDATA GROUP MADA

Février 2016 – Mars 2018

Prendre les appels entrants des clients Canal +

- Résoudre les problèmes techniques
- Conseiller le client sur les offres et programmes phares de canal+
- Traitement des besoins et demandes client en ligne

Émettre des appels sortants :

- Convaincre le client Canal+ à faire son abonnement avant échéance
- Vente des formules supérieures (Upgrade)
- Informer le client sur les impayés