



Toky RANDRIAMBOAVONJY

37 Ans



ID 301 Akadivory Ilafy
Antananarivo 103 Madagascar



+261 34 94 960 39
+261 32 07 008 67



tkyhenintsoa@gmail.com



PROFIL

Fort de 12 ans d'expérience professionnelle dont 4 en tant que Manager service client, je suis à la recherche d'entreprise dynamique qui me permettra de mettre en avant mon enthousiasme et mon esprit d'équipe.



COMPETENCES

- Contact et service client
- Gestion de PME
- Management d'équipe
- Création et gestion de process
- Coordination qualité
- Communication et mobilisation sociale

0 1 2 3 4 5



LANGUES



0 1 2 3 4 5



QUALITES PERSONNELLES

- Responsable
- Intègre
- Sociable et à l'écoute
- Force de proposition



LOISIRS



EXPERIENCES

Coordinateur Qualité et Business Process

12/2016– 09/2019

- Conception, mise à jour et développement d'éléments de process internes
- Accompagnement des responsables métiers dans la rédaction et la mise à jour des process
- Diffusion des documents et encadrement de réunion de service et job coaching

Responsable assistance Technique Département Opération clients B2B

06/2014 –11/2016

Nombre de personnes managées :15

- Suivi des interactions clients utilisant les services solutions entreprise & mobile
- Gestion plateau, flux d'appel file Internet Roaming et Solution entreprise
- Traitement des réclamations & SAV
- Evaluation des performances individuelles et collectives de l'équipe

Superviseur junior Call center

03/2013-06/2014

Nombre de personnes managées :9

- Gestion plateau, flux d'appel et Indicateurs
- Service front line et traitement des réclamations
- Evaluation des performances individuelles et collectives de l'équipe

Coach Multimédia front client

04/2011 -03/2013

- Ventes produits, offres et services
- Assistance Internet front client
- Traitement des réclamations

Conseiller Client dédié Internet

11/2007-04/2011

- Prise en charge des appels des clients utilisant les services technologies
- Traitement et suivi réclamation des clients
- Ventes conseils sur les offres et services Internet



Orange Madagascar



EDUCATION ET FORMATIONS

Formation en gestion de PME (Belgique)

Année: Octobre 2019

Lieu: Centre de Qualification Professionnelle
Rue Royale 203, 1210 Bruxelles Belgique

Diplôme: Attestation

Formation en anglais professionnel Niveau B1(Belgique)

Année: septembre 2020

Lieu: Le FOREM Belgique Arlon

Diplôme: Certificat

Etudes supérieures: Ecole Supérieure de l'Information et de la Communication SAMIS/ESIC

Année: 2002-2006

Lieu: SAMIS ESIC Saint Michel Amparibe Antananarivo

Diplôme : Maîtrise spécialisée en Sciences de l'information et communication, mention Très Bien



REFORCEMENT DE CAPACITE

● **Formation en entreprise sur l'amélioration continue « Six sigma-Yellow belt »**

Année : 2017

Lieu: Orange Madagascar Antananarivo 101

● **Formation de renforcement des capacités**

Années: 2010-2012-2013

Lieu: CRADEC Antanimena Antananarivo 101

Thèmes:

- Montage et gestion de projet de développement communautaire »
- Techniques d'IEC/CCC et démarches marketing social : communication en vue du changement de comportement
- Etre coordinateur de mobilisation sociale et communautaire/Leadership



DIVERS

- Président Club Aikido Tsiravana Sabotsy Namehana
- Pratiquant Aiki jiutsu CHIKAI DOJO ARLON Belgique
- Administrateur Page photo Facebook Toky's world Toky's word