



### Détails personnels

**Nom :** Serge  
Rasolofomanana

**E-mail :**  
[Sergiorasol10@gmail.com](mailto:Sergiorasol10@gmail.com)

**Numéro :**  
  
0385146498  
  
0345740647

**Adresse :** Lot 2 N 22 LD  
Analamahitsy Tanana

**Date de naissance :**  
10 Septembre 1990

**Lieu de naissance :**  
Clinique Akandifotsy

**Permis de conduire :**  
Permis B

**Sexe :** Homme

**Nationalité :**  
Malagasy

**Etat civil :** Célibataire

### Langues

Français courant

### Qualités

- Persévérant

## ***FORMATION***

**Juin 2016 - Aout 2016 :** Formation en téléopérateur Orange School

- Développement personnel
- Comportement organisationnel
- Technique de Management
- La relation client

## ***EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE***

**Aout 2016 - juin 2017 :** Téléconseiller SFR (Ostre Mer télécom)

- Répondre aux demandes des clients en appel entrant par rapport à son forfait mobile ou Box
- Expliquer une facture
- Eclaircir un client de façon précise
- S'assurer que les clients soient servis de la meilleure façon que possible
- Fidéliser un client
- Faire de la proposition des valeurs

**Juillet 2017- juin 2020 :** Téléopérateur Bouygues Télécom (Euro CRM iles Maurice)

- Répondre aux demandes spécifiques des clients comme le traitement des résiliations d'un dossier client et le bon geste à faire
- Faire la rétention client pour chaque demande de résiliation
- Résoudre les soucis techniques concernant le mobile d'un client que ce soit réseaux ou dysfonctionnement mobile
- Gérer les réclamations client par rapport au suivi de commande
- Accueillir les nouveaux clients
- Faire de la vente appel entrant et sortant
- Prendre rendez-vous avec le client ou faire de la prospection téléphonique
- Démarcher un prospect pour le faire basculer et de changer de fournisseur

**Septembre 2020- Octobre 2022 :** Formateur consultant (Neitic Formation)

- Mise en place des modules de formation de cinq semaines
- Développement personnel
- Technique de prise d'appel en appel entrant et sortant
- Technique de vente en appel entrant et sortant

