

RAFANOMEZANJANAHARY Sarindra Nirina Nadya

Lot II M 6 F Mahavoky, Antananarivo 101

+261324805892 | rafanomezanjanaharynadya008@gmail.com

Objectif

Améliorer mes compétences professionnelles, mes capacités et mes connaissances dans une organisation qui reconnaît la valeur du travail acharné et qui me confie des responsabilités et des défis.

Éducation

- **Université d'Antananarivo** 2018-2022
Licence en Études Françaises et Francophones, parcours Langue, Culture et Management
- **Lycée Privée Rasalama** 2015
Baccalauréat

Expérience Professionnelle

- **WEBHELP** 14/07/2020 - 18/07/2023
Conseillère client
 - Accueillir, informer, conseiller, assister les clients (canaux : appel, message us, chat, mailing)
 - Gérer les dossiers clients
 - Traiter les demandes en suivant les procédures et accompagner les clients dans chaque démarches
 - Suivre les dossiers
 - Fidéliser les clients
 - Assurer un service de qualité à la clientèle

Compétences

- Informatique bureautique (Microsoft Word, Excel, PowerPoint)
- Maîtrise des logiciels utilisés par les services commerciaux : orchestra, avaya,...
- Maîtrise des logiciels Microsoft : Microsoft 365, Teams, Word et Outlook

La Langue

- Français
- Anglais

Points Forts

- Sens de service client
- Écoute active
- Travail d'équipe
- Motivée et organisée

Autre Information

- Réceptionniste stagiaire dans une entreprise familiale : cabinet réflexologie à Antsakaviro
15/08/2016 - 22/10/2018
 - Accueillir les clients
 - Assister, informer, guider les clients
 - Communiquer professionnellement avec les clients
 - Assurer la qualité de service et la bonne communication

Activités

- Natation, basket-ball