

# Tinah Christelle RAKOTOMALALA

tinahchristelle62@gmail.com  
+261 32 76 912 97  
LOT IAG 156 A Antoetra Itaosy, 101, Antananarivo, Madagascar  
30 ans | Malgache

## EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE

Juil. 2022 - Janv. 2023 Antananarivo, Madagascar	<b>Chargée de Suivi Client Stratégique C.S.C - Telma</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Traiter les réclamations et assister les clients stratégiques dans les réclamations techniques internet et mobile</li><li>Assurer la qualité des clients du portefeuille concerné</li><li>Assurer les reportings hebdomadaires pour chaque portefeuille</li><li>Assurer la mise à jour des bases de données</li></ul>
Sept. 2021 - Mai 2022 Antananarivo, Madagascar	<b>Chargée de clientèle et support SAV - eTech Consulting</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Traitement des demandes entrants des clients pour le suivi de leur commande sur le site thecoolrépublic.com</li><li>Prise de commande et assurer le suivi de la livraison</li><li>Support SAV avec ouverture d'un ticket et suivi des dossiers clients</li><li>Informers les clients en cas de rupture de stock d'une commande d'un article</li></ul>
Août 2018 - Déc. 2020 Moka, Ile Maurice	<b>Téléconseillère en vente - EURO CRM Mauritius Ltd</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Pour le compte de ENGIE :</li><li>prospection téléphonique pour la vente des produits et services auprès des clients existants</li><li>Démarcher par téléphone des clients potentiels pour la souscription de nouveaux contrat d'énergie</li><li>Suivi des prélèvements effectués pour chaque nouvelle souscription</li></ul>
Juin 2017 - Juin 2018 Antananarivo, Madagascar	<b>Coach Production - INTELZIA</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Faire de l'assistance technique auprès des nouveaux recrues conseiller client</li><li>Assurer la montée en compétence de chaque conseiller</li><li>Etalir un fichier reporting pour le suivi des évolutions de chaque conseiller</li></ul>
Juin 2016 - Juin 2017 Antananarivo, Madagascar	<b>Conseillère Clientèle - INTELZIA</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Traitements des appels entrants pour répondre à des problèmes de téléphonie mobile et internet pour le compte de SFR</li><li>Proposition de nouveaux abonnements existants pour les clients SFR</li><li>Conseil et support clients</li></ul>

## FORMATION

2011 - 2014 Antananarivo, Madagascar	<b>Licence BACC + 3 en Tourisme et Hotellerie</b> Institut Supérieur Saint Michel Itaosy
2009 - 2010 Antananarivo, Madagascar	<b>Baccalauréat Série A2</b> Lycée des Séraphins

## COURS ET CERTIFICATIONS

Formation en Oenologie - Clos Malaza - 2014

## COMPÉTENCES

Ponctualité	● ● ● ● ○	Esprit d'équipe	● ● ● ○ ○	Bonne communication	● ● ● ○ ○
Honnêteté	● ● ● ● ○	Excel	● ● ● ○ ○	Word	● ● ● ● ○

## LANGUES

---

Francais : Courant

Anglais : Intermédiaire

## CENTRES D'INTÉRÊT

---

- Lire
- Voyager
- Surfer sur internet
- Écouter de la musique