

RAHOLIDERANTSOA Felana

Lot II H83H Soavimasoandro

Antananarivo

Tél: 034 50 037 16

E-mail : felana.raholiderantsoa@gmail.com

EXPERIENCE PROFESSIONNELLE

OCEANCALL CENTRE MADAGASCAR



Depuis mars 2021

Qualificatrice et formatrice

- Définir, mettre en place, animer et veiller à la bonne application de la stratégie Qualité
- Décliner la démarche qualité en process et outils de communication afin d'optimiser la qualité du service rendu et la satisfaction client
- Renforcer le développement de la culture « Qualité » de l'entreprise
- Conception et mise en place des synopsis (nouvelle intégration) et plan de formation (formation continue pour la montée en compétence des équipes en production), selon les besoins de chaque activité
- Formation et accompagnement des managers (nouvellement intégrés ou promus)
- Suivi et reporting :
 - o Qualité : échantillonnage, taux d'écoute, taux de débrief, météo qualité, suivi des Situations inacceptables, suivi des indicateurs NF et ISO
 - o Formation : indice de confiance, taux de réussite

CCA International Madagascar /COMDATA GROUP



Février 2018 à mars 2020

Responsable Qualité et Formation

- Qualité : construire et mener à bien les différents axes de la démarche qualité dans le cadre fonctionnel défini par le Directeur Qualité Groupe. Garantir la qualité des services prestés, suivre et coordonner les différentes activités du site pour s'assurer du respect des exigences clients.
- Formation : concevoir, formaliser et déployer les plans d'amélioration de la performance du site dans le cadre fonctionnel défini par le Responsable Ressources Humaines & Formation Groupe. Garantir la montée en compétences des équipes sur toutes les opérations du site. Participer à l'élaboration du plan de formation annuel et mettre en place les moyens et ressources nécessaires à la réalisation des objectifs fixés par la Direction.

Outremer Télécom Madagascar



juin 2016 – février 2018

Coordonnatrice de Formation (front commercial, Back-office, service réclamation et tchat commercial)

- Encadrer une équipe de formateurs sur ces 4 activités

- Contribuer à l'atteinte des résultats qualitatifs et quantitatifs par le développement et la mise en place d'actions de formation.
- Assurer et encadrer les actions d'ingénierie de formation

Septembre 2015 – juin 2016

Formatrice (front commercial, Back-office et Tchat commercial)

- Animer les sessions de formation
- Assister les équipes sur le terrain
- Créer des contenus de formation

**Institut de Formation
Technique Antananarivo**



Novembre 2012 - octobre 2014

Assistante Technique chargée de la Communication et Formatrice

- Gestion de projets de communication (salon de l'étudiant, sortie de promotion, etc.)
- Suivi du respect des normes relatives au système LMD

VIVETIC – MADCOM



Juillet 2010 – mars 2011

Chargée de projet (Centre de contacts et Ateliers Business Process Outsourcing)

- Etude, préparation et lancement de projets
- Elaboration d'outils de suivi et d'évaluation de projets
- Normalisation des processus de production (démarche qualité)
- Formation
- Rôle d'interface avec le client

Cabinet COEF Ressources



2008 - 2009

Consultante en suivi et évaluation de projets (Santé Sud Madagascar, Alliance VIH, projet de réaménagement d'Anosibe et de ses environs)

- Préparation et élaboration d'outils de suivi-évaluation de projets
- Mise en œuvre des suivis et des évaluations
- Reporting et restitution de travaux avec recommandations

**Université d'Antananarivo,
Ecole Supérieure
Polytechnique
d'Antananarivo,**

2006 – 2008

Enseignante vacataire en Techniques de communication, filières Génie Chimique (parcours ingénierie) et Génie Industrielle (parcours licence professionnelle)

Cabinet CORE ADVICE ltd

2005

Consultante junior en réorientation professionnelle – projet MTTP

- Rôle d'interface entre le consultant senior et le bénéficiaire de la réinsertion professionnelle

FORMATION

2005 - 2010

Maîtrise en Sociologie – Université d’Antananarivo – Faculté de Droit,
d’Economie, de Gestion et de Sociologie

2002 - 2005

Licence en Communication – Université d’Antananarivo.

2002

Baccalauréat de l’enseignement général, série littéraire – Ecole Sacré-Cœur
Antanimena, Antananarivo.