



Todifelana RASOANALAINA

SUPERVISEUR QUALITE CALL

PROFIL

Ayant travaillé dans la branche de la relation client pendant plusieurs années, je suis convaincue de mes compétences dans ce domaine.

De nature serviable, j'aime aider les gens à trouver les meilleures solutions à leur problème.

CONTACT

+ 261 33 62 071 72

todifrasoa@gmail.com

LOT 206 AI Antanambao
Ambohimangakely

COMPÉTENCES

Google Suite
Travail en équipe
Management
Relation Client

CENTRES D'INTÉRÊT

Natation
Sport en salle
Lecture et Film

EXPÉRIENCES PROFESSIONNELLES

SMARTONE | Novembre 2021 – Novembre 2023

Superviseur Qualité Call, Antananarivo

Suivi de la qualité des appels (Structure/ Discours /DMT, Process)
Entretien individuel et entretien d'équipe (Briefe Avant le lancement de la production)
Participation aux réunions et aux entretiens d'embauche
Remontées des erreurs et des soucis techniques
Formation, Mise en production et Accompagnement
Réception et transmission de nouveaux process

SMARTONE | Aout 2018 – Octobre 2021

TEAM LEADER ET CONSEILLER CLIENT, Antananarivo

Envoi Reporting
Suivi de l'atteinte des objectifs et du respect des process
Remontées des erreurs et des soucis techniques
Réception et transmission de nouveaux process
Traitement des appels et des mails

SMARTONE | Décembre 2013 – Juillet 2018

Conseillère Client, Antananarivo

Envoi reporting
Traitement des appels et des mails
Atteintes des objectifs qualitatifs et quantitatifs
Remontées des erreurs et des soucis techniques
Réception et transmission de nouveaux process

VIVETIC | 2007 – 2013

Opératrice Média, Andraharo

Faire de la voyance par message
Atteinte des objectifs qualitatifs et quantitatifs
Respect du deadline et des guidelines

LANGUES

Malagasy : Langue maternelle
Français : Excellent
Anglais : Moyen (en cours de perfectionnement)

ETUDES

2005 - 2006 | Antananarivo-Madagascar

DROIT

Ankatso

2004 – 2005 | Antananarivo-Madagascar

BACC

Lycée Andohalo Antananarivo