

RAZAFINDRANOVONA MARIE-PAULE

[mariepauleraza@mail.com](mailto:mariepauleraza@mail.com)

038 038 836 99

II J 161 DG Ambohitovo-Ivandry

Antananarivo Madagascar



## Expérience Professionnelle

---

2003 à 2007: agent service clientèle au sein de DHL Majunga

- En charge de l'accueil des clients à la réception et au téléphone
- En charge de l'enregistrement et/ou remise des expéditions des clients
- En charge du suivi des expéditions et requête des clients

Juillet à Septembre 2007 : intérim responsable d'agence DHL Tsaralalana

Octobre 2007 à Janvier 2008 : service clientèle département transit DHL INTERNATIONAL MADAGASCAR (direction opérationnelle DHL Ivato)

- En charge de la notification des clients ayant des importations objet de déclaration en douane
- En charge du suivi de l'évolution des dossiers de dédouanement et requête des clients

2014 : intérim responsable d'agence DHL Tamatave

2008 au 31 mars 2022: superviseur service clientèle au sein du département Opérations- transit, DHL INTERNATIONAL MADAGASCAR

En charge de :

Identification des potentiels des agents au sein du département

Organisation et restructuration du département selon chaque potentiel

Création de plan de gestion portefeuille client

Mise en place de système de suivi des dossiers de dédouanement

Suivi et plan d'action des indicateurs clés de performance KPI's « importation transit et douane » et

« Grade of service /customer service» portant sur la qualité:

- temps de réception appels entrants et sortants de l'équipe
- temps de résolution des requêtes des clients
- temps de résolution des dossiers de dédouanement
- temps de sortie en douane des importations

## Compétences acquises

Certifiée « supervisory excellence » délivrée par « Supervisory Excellence Academy Graduation»

Certifiée « English supervisory excellence » délivrée par « Skills First Awards »

Formatrice interne sur les procédures à l'importation « transit et douane » et « customer skills »

**Compétences linguistiques** Français, Malgache, Anglais courants