

Tahina Mamison-RAKOTONAVALONA

Lot ITH 41 Amboatavo Itaosy Tananarive 102
Tel : +261 (0) 34 06 277 20
E-mail : tacksrak@gmail.com
Date de naissance : 01 Mai 1992
Statu : Célibataire



Mr. **Tahina Mamison RAKOTONAVALONA** a une **solide expérience de 05 ans** dans le domaine du centre d'appel. Tout au long de sa carrière, il a commencé en tant que conseiller client et a atteint le poste de **Superviseur Senior** et en **Chef de Projet par intérim**.

Ayant une forte capacité d'adaptation non seulement à l'environnement et ambiance de travail au sein d'une société mais aussi et surtout communique facilement avec son équipe. Comme il parle couramment le Français, il peut affirmer et expliquer ses idées.

C'est aussi une personne intègre sur qui on peut compter et fera de son mieux pour apporter un plus dans la société.

ETUDES

- [2015] Etude supérieur de 2^{ème} année en informatique général au sein de l'établissement ESTIIM'.
- [2014] Etude supérieur de 1^{ère} année en informatique général au sein de l'établissement ESTIIM'.
- [2013] Obtention du diplôme du BACCLAUREAT en série A2 chez LES SERAPHINS.
- [2010] Obtention du diplôme de BEPC chez STELLA MARIS à TAMATAVE.
- [2007] Obtention du diplôme de CEPE chez St Joseph à TAMATAVE.

EXPERIENCES

[Nov 2021 – Avril 2022] **[Conseiller client chez ODITY]**

- Assure la satisfaction des clients.
- Confirmer des ventes en les proposant des garanties pour l'assurance de la construction de leurs maisons.

[Août 2020 – Fév 2021] **[Conseiller client chez TELEPERFORMANCE]**

- Assure la satisfaction des clients.
- Assiste les abonnés pour les interventions techniques sur leurs téléphones.

[Avr 2020 – Juin 2020] **[Superviseur d'équipe chez HARENANET]**

- Assure la montée en compétence de chaque agent de mon équipe.
- Assure la bonne compréhension des process sur le projet.

- Faire le suivi hebdomadaire et mensuel des résultats.
- Faire le suivi de l'absentéisme de chacun des agents de mon équipe.
- Responsable de la motivation de chaque agent pour garantir de bon résultat venant de chacun.

[Oct 2018 – Nov 2019] **[Superviseur Senior et Chef de Projet par intérim chez WEBHELP]**

- Responsable de la montée en compétence des superviseurs et des coaches qualifiés pour maximiser les résultats.
- Validation des plans d'actions proposés par chacun des superviseurs pour la montée en compétence de leurs équipes mais aussi mise en place d'un plan d'action global pour toute l'équipe managériale toujours dans le but d'améliorer les résultats acquis.
- Faire les rapports hebdomadaires et mensuels auprès de mon N+1 (Directeur de production) ainsi qu'au client donneur d'ordre et expliquer les différentes situations tout en donnant des solutions à court terme et à long terme.

[Avr 2017 – Oct 2018] **[Superviseur d'équipe chez WEBHELP]**

- Assure la montée en compétence de chaque agent de mon équipe.
- Assure la bonne compréhension des process sur le projet.
- Faire le suivi hebdomadaire et mensuel des résultats.
- Faire le suivi de l'absentéisme de chacun des agents de mon équipe.
- Responsable de la motivation de chaque agent pour garantir de bon résultat venant de chacun.

[Sept 2015 – Avr 2017] **[Conseiller client chez WEBHELP]**

- Responsable des prises d'appels et d'émission d'appels.
- Propose les solutions adéquates et conformes au process du projet auprès des interlocuteurs Européens par rapport à leurs attentes.

PERFECTIONNEMENT PROFESSIONNEL

[2019] [Formation en management déployée au **Maroc** par la société WEBHELP]

FORMATION ACADEMIQUE

[2021] [Formation en développement Web chez NEITIC]

CONNAISSANCES INFORMATIQUES

- Bureautique (Word, Excel, Powerpoint ...)
- Internet (E-mail)
- Réseaux sociaux

CONNAISSANCES LINGUISTIQUES

[Malagasy : Langue Maternelle]
[Français : Parlé, écrit]
[Anglais : Parlé, écrit]

PERMIS

[Titulaire d'un Permis de conduire Biométrique : Catégories A, B]

Je déclare sur l'honneur la sincérité et l'exactitude de mes renseignements ci-dessus.