



Muriel HARISON RAVAKINIAINA
Lot P12 A Sud Ambohipo
☎ Tel : 034 76 068 67
✉ Mail : ravakah911@gmail.com

COMPETENCES

- A l'aise dans la relation client
- Utilisation des logiciels bureautiques : Word, Excel, PowerPoint
- Autonome, polyvalente, esprit d'équipe et grande capacité d'adaptation
- **Anglais** : Intermédiaire **Français** : Courant **Malgache** : Langue maternelle

EXPÉRIENCES PROFESSIONNELLES

2020-2022: **Télévendeuse et service client chez Euro Crm Ankorondrano (1an et 9mois)**

- Vente d'énergies (électricité et gaz) en appel sortant
- Conseillère client en appel entrant
- Traitement mail relatif à la demande client sur son contrat d'énergie

2019-2020 : **Réceptionniste au Tana hotel Antaninareninana (8mois)**

- Accueil clients et renseignement
- Assurer le bon déroulement du séjour des clients
- Encaissement et facturation des notes clients
- Planification des réservations et de l'occupation des chambres
- Gestion du fonds de caisse pour les achats divers ou autres
- Service de secrétariat (photocopie, scan, impréssion)
- Répondre à l'email et au téléphone

2019 – 2020: **Conseillère client à Intelcia Tanjombato (3mois)**

- Service commercial SFR

2017 – 2019 : **Réceptionniste**

SOLE Hôtel, Tsaralalana (2 ans)

- Assurer l'accueil des clients à l'hôtel tout au long du séjour et leur fournir toute information nécessaire au bon déroulement de celui-ci
- Planifier les réservations et l'occupation des chambres
- Organiser les relations avec les autres services

2016 – 2017 : **Responsable restauration**

SAKAFO FY Miarinarivo (1 an)

- Organiser la restauration dans le cadre d'une manifestation
- Superviser et encadrer l'activité des équipes
- Etablir le planning des ressources

2013 – 2016 : **Animatrice d'évènements (3 ans)**

- Organiser ou adapter la séance d'animation selon le déroulement de la journée
- Surveiller le déroulement de l'activité et veiller au respect des consignes
- Concevoir des supports d'information et de communication

2013 - 2012 **Stagiaire au sein de l'Agence de voyage AIF Madagascar Ambatoroka**
2012 - 2011 **Stagiaire commerciale au sein de la société TECNO Behoririka**

FORMATIONS

2015 - 2016 **Diplôme de Licence Professionnelle en Tourisme et Hôtellerie -INTH**
2014 - 2015 **Diplôme d'Étude Supérieur en Tourisme et Hôtellerie - INTH**
2013 - 2015 **Formation Professionnelle en Tourisme - INTH**

CENTRE D'INTERETS

Danse, lecture, voyages

Je déclare sur l'honneur la véracité des renseignements ci-dessus