

J'interviens depuis plus de 9 ans dans le secteur de la gestion relation client sur divers périmètres. Actuellement experte, je maîtrise parfaitement les basiques et les grandes lignes du pilotage opérationnel d'un quelconque projet en front ou back office.

<p><b>RANDRIANAVALONA</b>  <b>Tamby Fanilo Fitiavana</b>  <b>Manager Opérationnel (OPS)</b></p> <p><b>Coordonnées :</b>          Adresse : Morarano Ampamantanana          Téléphone : +261 34 26 892 96          tambyfitiarandrianaavalona@gmail.com</p> <p><b>Formations :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formation Continue diplômante à distance Niveau DES Management d'entreprise ISCAM Etude de dossier en cours 2021</li> <li>• L2 en développement Local FFF/MM 2012-2016</li> <li>• L2 Droit ESMGC ACEEM 2009-2012</li> <li>• Baccalauréat Littéraire 2009 IEF ACEEM</li> </ul> <p><b>Compétences :</b>  <u>Microsoft office</u> :          Word - Excel - PPT  <u>Langue</u> :          Français : Excellent          Anglais : Intermédiaire          Malagasy ; Langue maternelle</p>	<p><b>Parcours Professionnel</b></p> <p><b>Responsable Qualité : COMDATA Tana   TotalEnergies Juin-Aout 2021</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Pilotage en temps réel et à M+1 de la performance qualité globale équipe. Elaboration de plan d'action de redressement KPI's Qualité (Satisfaction Client, Qualité opérationnelle, Taux de conformité).</li> <li>➤ Montée en compétence des coachs qualité.</li> </ul> <p><b>Responsable Qualité Formation : ADM Value Tana   TotalEnergies Mars 2021 – Mai 2021</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Pilotage en temps réel et à M+1 de la performance qualité globale équipe. Elaboration de plan d'action de redressement KPI's Qualité (Satisfaction Client, Qualité opérationnelle, qualité de traitement).</li> <li>➤ Suivi efficacité : Formation Initiale Métier.</li> <li>➤ Montée en compétence des coachs qualité et des chargés qualité.</li> <li>➤ Instance : COPROD   CALIRBAGE   BILAN REX D'INTEGRATION.</li> </ul> <p><b>Chef de Projet Junior : WEBHELP Tana   Total Direct Energie 2020 - 2021</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Elaboration Road Map annuel, mensuel, hebdo. Elaboration et suivi-évaluation des actions par équipe et global projet. Pilotage de la performance globale de 6 équipes composées de 25 agents de chaque. KPI's pilotés : Productivité, Satisfaction client, Taux d'absentéisme, Turn Over, Taux de réitération, Marge Conso, Taux de congé.</li> <li>➤ Interlocuteur direct du CDO.</li> <li>➤ Instance : COPROD   COPIL   COTRIM   CALIBRAGE   COMAN.</li> <li>➤ Pilotage de la marge conso : Rentabilité du projet par rapport au RM budgétaire.</li> </ul> <p><b>Coach Performance : WEBHELP Tana   Total Direct Energie 2019</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Pilotage à M+1 de la performance individuelle et globale de 5 équipes composées de 20 agents de chaque. KPI's pilotés : Productivité, Satisfaction client, Taux d'absentéisme, Taux de réitération.</li> <li>➤ Montée en compétence des agents, des coachs métiers experts et des superviseurs d'équipe.</li> <li>➤ Préparation des documents de présentation COPROD, COPIL, Revue de Performance.</li> </ul> <p><b>Superviseur Senior : WEBHELP Tana   Amazon : 2017 - 2019</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Pilotage en temps réel et à M+1 de la performance individuelle et globale de 5 équipes composées de 20 agents de chaque. KPI's pilotés : Productivité, Satisfaction client, Taux d'absentéisme, Turn Over, Taux de réitération.</li> <li>➤ Gestion d'équipe : Motivation et remotivation, Recadrage et sensibilisation, Montée en compétence des agents, des coachs métiers experts et des superviseurs d'équipe.</li> <li>➤ Préparation des documents de présentations COPROD, COPIL.</li> <li>➤ Lead des réunions d'équipe managériale / Brainstorming.</li> </ul> <p><b>Superviseur d'équipe : WEBHELP Tana / Amazon : 2016 - 2017</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Pilotage en temps réel et à M+1 de la performance individuelle et globale d'une équipe composée de 20 agents. KPI's pilotés : Productivité, Satisfaction client, Taux d'absentéisme, Turn Over, Taux de réitération.</li> <li>➤ Gestion d'équipe : Motivation et remotivation – Recadrage et sensibilisation - Montée en compétence des agents et des coachs métiers experts.</li> </ul> <p><b>Téléconseillère : WEBHELP Tana / Amazon : Octobre 2016 – Décembre 2016</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Service client front office et back office (Gestion réclamation et demandes diverses niveau 1).</li> </ul> <p><b>Téléopératrice : HelloTana Mada / 2014 – 2015 Hello Pro Appel sortant (Prospection)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Prospection en vente et rachat immobilière et création d'entreprise (Française – Belge).</li> </ul>
---	---

J'interviens depuis plus de 9 ans dans le secteur de la gestion relation client sur divers périmètres. Actuellement experte, je maîtrise parfaitement les basiques et les grandes lignes du pilotage opérationnel d'un quelconque projet en front ou back office.