



**VOLOLONIAINA
RAKOTONDRABE**
CONTRÔLEUR QUALITE
55 ANS

PROFIL PERSONNEL

Motivée, dotée de nombreuses années d'expérience dans le centre d'appel. Prête à faire un pas en arrière pour avoir plus d'élan..

COMPETENCES PERSONNELLES

Motivée, autodidacte, esprit créatif fiable
esprit d'équipe et organisée.

COORDONNÉES :

Téléphone : 034 16 346 96
E-mail : vololoniaina.r@yahoo.com
Lot IAM 24 A Fiombonana_Marobiby

EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE

CONSEILLERE CLIENTELE

ARIANES ETUDES 2008-2010

- Gérer des appels sortants et/ou entrants.
- Réaliser des études de satisfaction.
- Qualification des fiches.
- Réaliser des études d'opinion, et des études de marché.

CONTROLEUR QUALITE

ARIANES ETUDES 2010-2017

- Veiller à la conformité des appels effectués.
- Evaluer les collaborateurs à l'aide la grille d'évaluation préétablie .
- Faire un débrief individuel ou général selon les cas.
- Organiser une session de formation et de coaching régulière.
- faire un reporting journalier et hebdomadaire auprès de la supérieure hiérarchique.

DIPLOME ET FORMATION

- Bac série A2
- 2ème année en Lettres Françaises à l'ENS Ampefiloha.
- Formation en informatique: Word, Excel, Outlook et Powerpoint.

LANGUES

- - Français : BIEN
- - Anglais : MOYEN
- - Malagasy: COURANT

CENTRES D'INTERETS

- Lecture, musique, et jogging