

**RAKOTONDRA SOA Antsanirina Sylvia Irène**  
Lot II I 141 Ter A Alarobia Amboniloha  
ANTANANARIVO 101 - MADAGASCAR  
+26134 64 628 13  
36 ans  
[rakotondrasoasyvia@gmail.com](mailto:rakotondrasoasyvia@gmail.com)



## **TELESECRETAIRE MEDICALE**

### **OBJECTIF**

En tant que téléconseillère depuis maintenant 17 mois, je souhaite aujourd'hui me lancer dans un domaine qui contribue de manière plus directe à la santé des personnes. Je peux mettre à profit mes compétences solides en communication, en écoutant activement les besoins des clients et en fournissant des informations pertinentes. De plus, ma connaissance en gestion de dossiers constitue un atout majeur pour ce nouveau rôle. J'ai déjà acquis certaines notions de ce métier grâce à la formation que j'ai suivie.

### **EXPERIENCES PROFESSIONNELLES**

#### **Août 2022 jusqu'à aujourd'hui : Téléconseillère ADM VALUE (Mondial Relay)**

- Gérer les demandes via différents canaux de communication tels que le téléphone, les réseaux sociaux et les e-mails.
- Fournir des solutions efficaces aux problèmes rencontrés par les clients.
- Offrir des conseils et orienter les clients vers les meilleures options disponibles.

#### **Juin 2021 – Décembre 2021 : Téléconseillère Commerciale INTELCIA (SFR)**

- Assurer la réception des appels de manière professionnelle et courtoise.
- Écouter attentivement les besoins des clients et leur proposer des solutions adaptées.
- Fournir des conseils personnalisés pour fidéliser les clients et les informer sur les offres existantes.

#### **Janvier 2017 – Avril 2021 : Gérante d'un magasin de détail :**

- Élaborer des stratégies visant à augmenter les ventes et la rentabilité des produits.
- Écouter attentivement les demandes des clients et prendre note de leurs remarques.

#### **Mai 2015 – Mars 2016 : Coordinatrice de laboratoire à l'usine Ambatovy,**

##### **DYNATEC MADAGASCAR**

- Fournir une assistance au laboratoire en fonction des exigences de la production et apporter un soutien pour garantir des analyses précises et dans les délais.

**(DYNATEC MADAGASCAR).**

- Réceptionner, enregistrer, préparer et analyser les échantillons.

**FORMATIONS**

**Juin 2023 :** Formation en télésecrétariat médical chez Ma Mada Télésecrétariat Médical.

**Mai 2021 :** Formation en call center chez « Help Education ».

**Juillet 2009 :** Licence en Sciences Naturelles, option Biochimie médicale, Faculté des Sciences Antananarivo.

**LANGUES**

Malagasy : Langue maternelle

Français : Excellent

Anglais : Bon

**ATOUPS**

- Excellente maîtrise de l'outil informatique.
- Sens relationnel et sens de l'organisation développés.
- Dynamique, sérieuse et engagée dans mon travail.
- Capacité à être polyvalente et à travailler efficacement sous pression.