



TOLOTRA RAFANOMEZANTSOA

TELEOPERATRICE – ASSISTANTE POLYVALENTE

🏠 ADRESSE : Tsaralalana, Tananarive 101

☎ Téléphone : +261 34 90 338 14 / +261 34 33 691 75

✉ Adresse mail : tolotramailpro@gmail.com

📞 : Tolotra Rafanomezantsoa

📞 : +261 34 90 338 14

PROFIL :

Avec 11ans d'expérience dans le monde de la relation client, j'ai intervenu essentiellement dans presque tous les domaines.

Je suis spécialisée dans le service client, la rétention des clients, prospection de nouveau client, prise de rendez-vous, enquête téléphonique, chat, gestion de mail, ...

Créative et passionnée du métier du web, je cherche sans cesse à repousser mes limites et à innover.

Très autodidacte et polyvalente, je m'adapte et apprends très facilement.

EXPERIENCES PROFESSIONNEL :

➤ ***Assistante virtuelle polyvalente (juil 2022-aôut 2022)*** **VAV (Votre Assistante Virtuelle)**

- Détection de projet et prospection par mail
- Transcription
- Gestion des mails et d'agenda clients
- Prise en charge du tchat
- Gestion tableau statistique de la société

➤ ***Agent polyvalent (juil 2021-juin 2022)*** **TAXI SERVICE – TELETRAVAIL**

- Réécoute des appels des agents
- Etablir les factures des clients
- Gestion des mails clients
- Prise en charge du tchat
- Mise à jour des offres de recrutement sur le site dédié et réponse aux candidats

➤ ***Agent polyvalent (mars 2021 – mai 2022)*** **HELLOPRO – TELETRAVAIL**

- Téléopératrice sur plusieurs campagnes
- Publication annonce sur internet
- Gestion tableau statistique de la société

➤ ***Prospectrice Digital (janv 2021 – mai 2022)*** **DIGITAL IMMOBILIER – TELETRAVAIL**

- Enclencher une conversation avec des prospects sur internet
- Suivre l'intérêt des prospects et leurs évolutions
- Motiver et convaincre ses prospects
- Evaluer les solutions possibles, et identifier les bons prestataires
- Prise de rendez-vous

➤ ***Téléprospectrice et télé-enquêtrice (nov 2020 – janv 2021)*** **TELWORKLINE – TELETRAVAIL**

- Démarcher les clients par téléphone afin de placer les produits/ services de l'entreprise
- Propose un rendez-vous avec un commercial, un professionnel

➤ ***Chargée de clientèle à distance (juin 2020 – nov 2020)*** **TECHTABLET – TELETRAVAIL**

LANGUES :



FRANCAIS : Courant



ANGLAIS : Intermédiaire

- Prise en charge et traitement des appels téléphoniques, prise de messages ou transfert d'appels vers les personnes appropriées. (appel sortant et entrant)
- Création, entretien et saisie d'informations dans des bases de données.
- Fidélisation des clients
- Prospection de nouveau client
- Traitement des commandes client
- Répondre aux avis positif et négatif des clients sur Trustpilot
- Prise en charge du tchat, conversation avec les clients
- Réponse aux mails en respectant les objectifs de qualité et de délai
- Retranscription audio

➤ ***Télésecrétaire à distance (janv 2018 – mars 2019)***
FIDUCIAIRE CHAFII Tananarive- Temps partiel

- Accueillir, renseigner la clientèle par téléphone (appel sortant et entrant)
- Prise de rendez-vous
- Retranscription de divers documents
- Mise à jour et gestion d'agenda
- Répondre aux demandes et transférer le client au bon interlocuteur
- Prospection de nouveau client
- Retranscription audio
- Fidélisation des clients
- Gestion des mails
- Retranscription audio

➤ ***Commerciale terrain en parapharmacie (juin 2016 – mai 2020)***
OPHAM – Tananarive

- Gestion de portefeuilles clients
- Analyse et compréhension des problèmes ou des besoins des clients
- Proposition de solution adaptée à la demande ou à la problématique du client
- Gestion des mails
- Participation à des salons
- Prospection et fidélisation de nouveaux clients potentiels
- Elaboration d'une proposition commerciale
- Suivre des ventes
- Rapport d'activité commercial

➤ ***Téléconseillère (fev 2015 – juil 2016)***
OUTREMER TELECOM Tananarive

- Réponse au téléphone, prise de messages ou transfert d'appels vers les personnes appropriées. (appel sortant et entrant)
- Rassurer, informer et fidéliser les clients

- Renseigner les bases de données informatiques sur les résultats de l'appel

➤ ***Téléconseillère (oct 2011 – dec 2015)***
ADM VALUE Tananarive

- Réponse au téléphone (appel entrant)
- Rassurer, informer et fidéliser les clients
- Atteindre les objectifs (vente d'abonnement et qualité d'appel)
- Renseigner les bases de données informatiques sur les résultats de l'appel

FORMATIONS :

✓ ***ASSISTALIA : Formation sur le métier d'assistante virtuelle (2020)***

- Gestion mail client
- Gestion agenda
- Suivre clientèle
- Planifier les réunions
- La gestion des appels téléphoniques
- La programmation d'évènements
- Suivre fichier d'une société
- Apprentissage des logiciels utilisés pour le travail

✓ ***Formation en pharmacovigilance (2018)***

Formation donnée par la société OPHAM dans le but de faire savoir la sécurité d'emploi des médicaments et des produits parapharmaceutiques ainsi que les mesures à prendre en cas d'effet indésirable.

✓ ***Formation en gestion de relation client (2017)***

- Intégrer l'approche relation client à chaque métier
- Maîtriser les étapes et les techniques de la communication relation client
- Transformer l'expertise métier en valeurs ajoutées et bénéfices pour les clients internes et externes
- Valoriser l'image de son service et de son entreprise

✓ ***Licence en Gestion et Communication (2011)***
UNIVERSITE PUBLIQUE D'ANKATSO

✓ ***BACC+2 en Gestion et Communication (2010)***
UNIVERSITE PUBLIQUE D'ANKATSO

✓ ***Formation sur la langue Anglaise(2009)***

LOGICIELS :

- **Microsoft Office**

- **Meistertask**
- **Notion**
- **Canva**
- **RINGOVER**
- **Diabolocom**
- **Basecamp**
- **Dropbox**
- **Slack**
- **Google Suite**
- **Aircall**
- **Word**
- **Excel**
- **Zendesk**