

Andotiana RAKOTOVAO

Customer Success Manager



Profile : Je veille à la satisfaction des clients, tout en élaborant et en participant à la stratégie de relation clientèle. J'encadre et supervise les équipes du service client, et propose des solutions en cas de réclamation client. Je mets en place des indicateurs de performance de service.



LOT IVH 57 BIS
Anosisoa
ANTANANARIVO 101
MADAGASCAR



(261)322811194
Live: ando_30



vatosoando@gmail.com

Hobbies

Lecture
Cinéphilie
Natation

LANGUES

Français: couramment
Anglais: couramment
Allemand: lu et écrit
Japonais: notion

Expérience Professionnelle

MAI 2018 – Octobre 2022 : REMATRA – Responsable clientèle

- Suivi des retours clients sur les diverses places de marchés de produits électroniques reconditionnés en Europe et aux Etats-Unis. Reporting hebdomadaire sur les retours clients et les remboursements. Formateur et gestion des agents. La mise en place d'une stratégie de fidélisation clients.

Avril 2017 – Mars 2018 : OUTSOURCIA MADAGASCAR - SUPERVISEUR REDACTIONNEL

- Monitoring et suivi des ventes rédactionnelles, prises en charge des nouveaux opérateurs rédactionnels, création d'éléments des tests d'intégration, Vérification de l'exactitude et de la cohérence des données chiffrées et des informations pratiques accompagnant les textes, assurer la correction de l'orthographe, la grammaire ainsi que la syntaxe, reporting journalier et mensuel des traitements, management des équipes rédactionnelles.

Juillet 2011 – Août 2016 : AIRTEL MADAGASCAR - Agent MARKETING

- VAS COORDINATOR, YOUTH SEGMENT COORDINATOR, VAS SMS EXECUTIVE

En tant qu'**Agent Marketing**, j'ai évolué dans le domaine des Services à Valeurs Ajoutées, ce qui consiste à créer des offres autres que l'appel ou l'internet, créer des divertissements via mobile, être en relation avec les médias pour la mise en place des lignes surfacturées et aussi la création de services dédiés aux jeunes. Par ailleurs, j'ai également effectué des animations pour jeunes en vue de les amener à utiliser les VAS dans des villes cibles.

Août 2007 – Juin 2011 : AIRTEL MADAGASCAR – Customer Care Representative

- En tant que **Conseiller clientèle**, j'ai participé à recevoir les appels des clients et à effectuer leurs demandes via téléphone ou en front line dans les shops. J'ai également été au poste de Back Office pour les demandes techniques des clients ou l'activation de lignes et enfin j'ai officié en tant qu'agent de dispatch des factures et aussi de la catégorisation des clients (vip, masse, jeunes).

Education

2016 – 2017 : GOOD SAMARITANS SEAMENS MISSION, Etude en droit maritime : Certificat

2005 – 2006 : Cours d'ANGLAIS – ETP (Centre Culturel American, CCA): A2C Certificate
2003 : Formation en Paire Formateur SRA pour J.S.I

2000 – 2004 : UNIVERSITE D'ANTANANARIVO, Etude de la langue Française à la faculté des lettres humaines : U.V de Maîtrise.