

► **RASOANANDRASANA Hanitriniala Tahinanirina**
28 ANS / Mariée – 01 enfant

Lot VT 1 PR Andohaniato Ambohipo

Téléphone : **+261 32 49 387 32 - +261 34 88 096 81**

Adresse de courrier : [**tahinaniala@gmail.com**](mailto:tahinaniala@gmail.com)



Caractère

Dynamique, accueillante, souriante, organisée, polyvalente, capable de travailler en équipe

Expérience

Service clientèle et SAV [du 12/10/2021 au 28/02/2023] chez Netino

Traiter les appels entrants, tchat et mails

Informers les clients selon leur demande et leur besoin

Rediriger les dossiers auprès du service dédié

Traiter les réclamations et donner un retour auprès du client

Suivi des dossiers clients et fidélisation des clients

Téléopératrice [du 10/08/2020 au 24/03/2021] chez Techmode

Agent en réception d'appel sur une commande de compléments alimentaires

Agent en émission d'appel sur une campagne d'achats de fourniture scolaire

Agent en réception d'appel à propos des réclamations sur l'abonnement au journal français « Le Parisien »

Commerciale Freelance [du mois d'Août à Février 2019]

Recherche et prospection de nouveaux clients

Gestion de portefeuille clients

Superviseur de campagne [du 13/07/2018 au 24/10/ 2018] chez Tsikitsiky

Accompagner les agents sur la réalisation de la mission d'isolation à 1 euro

Envoyer un rapport chaque soir

Inciter les agents et les aider au mieux pour l'atteinte des objectifs

Téléopératrice [du 02/04/2018 au 18/07/ 2018] chez BPO Ocean Indien

Agent en émission d'appel sur une campagne de :

- -prise de rendez-vous (isolation)
- -BtoB (Daici)

- -Création de trafic

Assistante administrative [du 03/09/2016 au 01/12/ 2016] chez Presto Pizza

Vérifier les factures, éditer les bon de commandes

Envoyer les commandes nécessaires

Vérifier les comptes sur Excel

Appeler les fournisseurs

Vérifier et mettre à jour les stocks

Responsable et commerciale [du 05/07/2015 au 02/10/ 2015] chez FATAPERASnack

Vérifier les produits

Trouver des idées pour améliorer le point de vente en vue d'attirer de nouveaux clients

Discuter avec les clients (connaître leur avis sur le service et les produits)

Gérer les stocks

Assurer la propreté du lieu

Brand Ambassador [du 03/09/2016 au 01/12/ 2016] chez Lamudi

Prospection par téléphone de nouveaux clients potentiels dans le domaine de l'immobilier

Prospection des nouveaux clients sur le terrain directement

Informers les clients des services et les convaincre à les utiliser pour optimiser leur vente de terrains ou de biens immobiliers

Suivi des dossiers clients

Agent du tourisme [année 2012] chez MTE et ESF

Appeler les hôtels pour effectuer des réservations pour les clients

Emission du voucher

Enregistrer les factures dans le cahier de charges

Animatrice [année 2011] chez Loterie Malagasy

Inciter les clients à acheter les différents produits

Atteindre les objectifs fixés

Cursus

2014 : Licence professionnelle en entrepreneuriat du tourisme et de l'hôtellerie / BACC +3 (INTH) /Mention assez bien

2013 : Diplôme d'études supérieure du tourisme et de l'hôtellerie / BACC +2 (INTH)/Mention bien

2010 : BACC série A2 (ISF Mahamasina)/Mention bien

2007 : BEPC (ISF Mahamasina)

2003 : CEPE (Les Benjamins I Ambohipo)

Compétences

- Informatique : maîtrise du pack office et internet
- Langue : Malagasy (maternelle) / Français (couramment)/ Anglais (moyen) / italien (lu, parlé, écrit)

Je déclare sur l'honneur que les renseignements me concernant ci-dessus sont exacts