



Adrienne Henintsoa RALIMANANA
Lot II AB 25 TER Andrononobe - Analamahitsy
TEL: **034 76 172 83**
E-mail: henintsoa.ralimanana@gmail.com
NATIONALITE : Malagasy, 28 ans

CURRICULUM VITAE

FORMATION

2012-2013 : UNIVERSITE D'ANTANANARIVO
Première année en Communication

2010-2011 : CNTEMAD
Première année en Droit

2009-2010 : Baccalauréat

EXPERIENCES

06 juillet 2017 – 18 Aout 2019 : CCA INTERNATIONAL DE MADAGASCAR (racheté récemment par COMDATA GROUP).

Coach production:

- Accompagnement et coaching des collaborateurs pour la montée en compétence

- Identifications des axes d'améliorations individuelle et par équipe sur les indicateurs de performances afin d'attribuer les plans d'actions y afférent.
- Traitement des réclamations sur les dossiers clients.
- Alerter l'équipe technique et/ou le CDO sur tout incident impactant la production et le déroulement de l'activité.
- Communications des objectifs individuels et/ ou par équipe à atteindre sur chaque indicateur clé de performance.
- Propositions et communications des challenges en cours afin de motiver l'équipe.
- Rendu des rapports d'activités au niveau interne et CDO.
- Collecte des heures pour veiller au respect du planning de chaque collaborateur (retard, absences. Départ anticipé).

22 Aout 2016 – 05 Juillet 2017 : CCA International de Madagascar

Chargée de clientèle :

- Gestion des dossiers clients (facture, gestion des informations personnelles).
- Services après-vente.
- Service technique (assistance technique à distance et planification des interventions techniques en cas de panne)
- Saisie des contrats pour les nouveaux clients
- Gestion des e-mails et courriers envoyés par les clients.

Sept2014 - Juillet 2016: Cabinet LH Télémarketing

Chargée de clientèle :

Tâches :

- Prise de rendez-vous BtoB, BtoC
- Télé secrétariat.
- Rendu des activités journalières

Juillet 2013 - Août2014 : Smile Business Center

Téléopératrice:

Tâches :

- Prise de rendez-vous en BtoC
- Qualification de fichiers
- Rendu des tâches journalières

LANGUES

- **Malgache** : Langue maternelle
- **Français** : Lue, Ecrite, Parlée couramment
- **Anglais** : Notion de base

DIVERS

- **Connaissances en Informatique** : Word, Excel, Internet
- **Loisirs** : Chant, Danse, Cinéma
- **Sports** : Foot-ball, Volley-Ball