

Tina Jimmy Raymond RAZAFINDRAMBOA
Lot: Pres 89 Cité Ambohipo
101 ANTANANARIVO
Tél : 0347922259
Mail : jimmyrazafindramboa8@gmail.com



EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

Octobre 2020 – Février 2021 : Superviseur Centre de Négociation d'Accèsbanque Madagascar

- Superviser les équipes qui font des recouvrements par téléphone.
- Elaborer des stratégies pour atteindre les objectifs.
- Dispatché les cas auprès des négociateurs

Mai 2019 – Septembre 2020 : Superviseur Centre de Contact d'Accèsbanque Madagascar

- Superviser et animer les opérateurs au Centre de contact
- Etablir les rapports sur l'activité du Centre de contact
- Effectuer les contrôles nécessaires pour garantir la qualité du travail au niveau du Centre de contact
- Former et accompagner les opérateurs au Centre de contact
- Faire le suivi du traitement des réclamations.
- Faire le suivi de la performance en vente au niveau du Centre de Contact
- Autre responsabilité

Janvier 2019 – Mai 2019 : Responsable Equipe Call center CONNECTEO

- Superviser et animer les opérateurs au Call center
- Etablir les rapports sur l'activité du Call Center.
- Evaluation de la qualité de conversation des conseillers clients
- Etablissement de stratégie pour atteindre les objectifs
- Insertion des scripts pour les campagnes d'appels sortant dans le logiciel

Février 2011 – Décembre 2018 : Superviseur de plateau appels FIXE-MOBILE-Mvola chez TELMA

- Superviser et animer les opérateurs au Call center
- Etablir les rapports sur l'activité du Call Center.
- Evaluation de la qualité de conversation des conseillers clients
- Etablissement de stratégie pour atteindre les objectifs

Juillet 2008 – Février 2011 : Téléconseiller FIXE-MOBILE-Mvola chez TELMA

- Traitement des appels reçus au Call Center
- Assurer la qualité de la conversation, des informations données aux clients.
- Remontées des réclamations reçues
- Atteinte des objectifs

Mai 2005 – Octobre 2005 : Agent du Service Clientèle chez MADACOM

- Traitement des appels reçus au Call Center
- Assurer la qualité de la conversation, des informations données aux clients.
- Remontées des réclamations reçues
- Atteinte des objectifs

FORMATIONS PROFESSIONNELLES

Année d'obtention : 2012

Type : Formation en Management

Etablissement : TELMA Alarobia

Année d'obtention : 2015

Type de Formation : Le Savoir-être du manager

Etablissement : PROACTA

CURSUS UNIVERSITAIRE

Année d’obtention : 2003

Type : DUEL (Diplôme Universitaire d’Etude de Langue) Bacc + 2

Etablissement : Université Ankatso Antananarivo Département Anglais

Année d’obtention : 2000

Type : Diplôme de Fin d’étude

Etablissement : Top Flight English Club

Année d’obtention : 1999

Type : BACC A2

Etablissement : Ecole le Petit Nid

CONNAISSANCE EN INFORMATIQUE

Internet

Excel

Word

CONNAISSANCES LINGUISTIQUES

Malgache	Lu, parlé, écrit
Français	Lu, parlé, écrit
Anglais	Lu, parlé, écrit

CENTRES D’INTERETS

Nationalité : Malagasy

Age : 41 ans

Permis de conduire : catégorie A ; B

Situation : Marié avec 2 enfants (7 ans, 5 ans)

Passion : Internet (réseaux sociaux, actualités), technologie, music, voyage, sport

Qualités : Leader, proactif, créatif, autonome, sérieux, ponctuel, dynamique, polyvalent, sociable
sérieux