

CURRICULUM VITAE

RAKOTOARISON Niavoko Fanambinantsoa
40 ans - trois (03) enfants
Lot III L 56 Soanierana -101 - ANTANANARIVO.
Téléphone : +261 33 03 336 03
Email: niavoko.rakotoarison@gmail.com



EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

➤ Responsable chez SETEX Tsimbazaza :

- Contribution au bon fonctionnement des différentes activités tout en assurant le management de l'équipe
- Suivi des résultats quantitatifs et qualitatifs (reporting, statistique, analyse) pour contribuer à l'atteinte des objectifs et à la satisfaction du client
- Planification et organisation du travail (planning)
- Formation, accompagnement et motivation de l'équipe,
- Participation aux recrutements et aux entretiens

Juin 2018 jusqu'à ce jour : Responsable au sein du Service Modération - Service client Mails et Appels

- Modération et vérification des annonces
- Service client mail et appels

Juin 2017 au Juin 2018 : Responsable au sein du Service Saisie

- Catégorisation et qualification des produits
- Bilan de campagne
- Intégration d'informations, de contenu, de photos et de fiches produits - mise à jour
- Administration : comptabilité des opérations bancaires
- Modération des annonces, contacts et gestion mails
- Correction de photos, recherche d'informations

Mai 2012 - jusqu'au Juin 2017: Responsable au sein du Service Modération et Gestion mails

- Modération et vérification des annonces
- Modération des messages
- Service client mails
- Saisie et Mise à jour des données
- Saisie d'écran

➤ Mars 2011 - Mai 2012 : Superviseur Gestion mails et modération chez SETEX - Tsimbazaza

- Formation des agents et mise à jour des process
- Motivation de l'équipe pour l'atteinte des objectifs et la satisfaction des clients
- Suivi des statistiques et planning des agents
 - Modération et vérification des annonces
 - Gestion mails

➤ Avril 2010 - Mars 2011 : Modératrice du site chez SETEX - Tsimbazaza

- Vérification des annonces postées par des clients (arnaque, doublon, charte, problème de catégorie...)
- Analyse, triage et validation des annonces
- Contrôle des annonces dans le site web

➤ Septembre 2008 - Février 2010 : Rédactrice-traductrice chez CAMANET - Ankorondrano.

- Traduction d'articles : anglais-français, français-anglais
- Rédaction d'articles pour un site de voyage (rédaction web)
- Animation du site sur internet (facebook, twitter)
- Élaboration et calcul des tarifs des hôtels
- Insertion des données dans le back office et vérification sur le front office (articles, images, tarifs)
- Insertion du site dans l'annuaire (référencement)
- Vérification du bon fonctionnement du site (simulation de réservation...)

➤ Août 2008 - Septembre 2008 : Agent du service clientèle chez FREIGHTLINE - Manakambahiny.

- Réception et envoi des appels téléphoniques afin d'assurer la relation avec les clients et les filiales à l'extérieur
- Envoi, réception et dispatche des courriers
- Classement et archivage des dossiers
- Rédaction des diverses correspondantes et notes
- Approvisionnement de la société en fournitures de bureau

➤ Septembre 2005 - Juillet 2008: Responsable de vente chez ASHLEY BOUTIQUE - Behoririka

- Sélection des fournisseurs et analyse des prix
- Élaboration et présentation des produits tendances et tarifs auprès du gérant
- Contrôle de l'approvisionnement et de la gestion des stocks et appui logistique

- Collection et enregistrements des recettes sur les ventes effectuées, versement des recettes à la banque
 - Inventaire physique des stocks et des encaisses à la fin du mois
- **Avril 2004 - Août 2005 : Opératrice de saisie chez SOLUTION COM - Andraisoro**
- Saisie des documents dans le système
 - Lecture des documents et correction
 - Ressaisie et relecture finale des documents
- **Novembre 2003 - Janvier 2004 : Agent du service clientèle chez MADACOM (AIRTEL) - Ankorondrano.**
- Réception et émission des appels et suivi des comptes clients par téléphone
 - Identification, analyse, orientation et satisfaction des demandes du client
 - Proposition et conseils sur les produits, services et offres tarifaires les mieux adaptés aux besoins du client
 - Saisie des données, prise en charge des informations dans le système et mise à jour des modifications clientèles
 - Classement et archivage des dossiers des clients
- **Juillet 2000 - Septembre 2000 : Caissière au Magasin SUPER Analakely.**
- Collection et enregistrement des recettes sur ventes et services relatifs aux activités du magasin (particulier, détaillant, grossiste...) dans la caisse enregistreuse
 - Rédaction et établissement du rapport quotidien de vente
 - Versement des recettes à la banque
 - Inventaire physique des encaisses à la fin du mois
- **Juillet 1999 - Septembre 1999 : Réceptionniste-vendeuse au PHOTORAMA Analakely.**
- Accueil physique des clients
 - Présentation des offres, services et vente des produits
 - Gestion des appels téléphoniques, photocopie, plastification...

DIPLOMES OBTENUS

2006 : Maîtrise en Anglais

2001 : UV de Maîtrise en Anglais

2001 : Licence en Anglais

2000 : DUEL en Anglais

1997 : Baccalauréat - Série A2 - Mention : Assez bien

FORMATIONS PROFESSIONNELLES

Février 2002 - Mars 2002 : Informatique cycle Bureau (Windows XP - Suite Office - Internet - Email) au cours Avenir Ambondrona.

Septembre 2002 - Novembre 2002 : Dactylographie sur ordinateur au CPIA Ambodimita Ambohimananina.

LANGUES

Malagasy : Lu - Ecrit - Parlé.

Français : Lu - Ecrit - Parlé.

Anglais : Lu - Ecrit - Parlé.

QUALITES

Intègre, réactive, dynamique, sérieuse, souriante

INFORMATIONS COMPLEMENTAIRES

Recherche sur internet - Lecture des magazines

Musique du monde, cinéma, lecture, voyages.