



A PROPOS DE MOI

Je suis né le 03/08/2001, 21 ans
Adresse : Lot C 23 bis
Andafiavaratra
TELEPHONE : 034 06 854 66
E-MAIL : antsa.luc2001@gmail.com

MON PROFIL

Ma carrière de conseiller client a débuté en 2020 jusqu'à aujourd'hui. J'ai acquis une vaste expérience dans la gestion des réclamations, le suivi des commandes et la vente et ma solide expertise dans ces domaines me permet de résoudre efficacement les problèmes des clients et de garantir leur entière satisfaction. J'ai aussi développé une grande capacité de sens de l'écoute, d'humilité et une passion pour offrir un service d'excellence. Mon objectif constant est de servir au mieux mes clients.

MES COMPETENCES

⇒ Linguistique
Malagasy : langue natale
Français : parfaite maîtrise
Anglais : maîtrise moyenne

⇒ En bureautique et autres outils de travail
Word, Excel, powerpoint, outlook : bonne maîtrise
Autres outils de travail : zoiper, zendesk, sheet, zoom

MES REFERENCES (ADM VALUE)

Mr Rakotonirina Tojo, Responsable formation - 032 40 065 91
Mr Nicolas, Responsable qualité formation - 034 88 353 23

ANDRIANTSALAMA ANTSA LUC

Conseiller client

MES FORMATIONS

Arcade Amboditsiry

Année scolaire 2017
Obtention du diplôme de Baccalauréat

Centre National de Télé-enseignement à Madagascar

2018 - 2019
Licence 01 en Information et Communication
2019 - 2020
Licence 02 en Information et Communication

MON PARCOURS PROFESSIONNEL

SARL Odity Madagascar – Conseiller client [Intitulé du poste]

Octobre 2019 –Avril 2020

- ⇒ Prise d'appels entrants : Yakarouler – Gestion de réclamations et SAV
- Port de conseils sur le choix d'achats de pièces autos sur un site e-commerce
 - Validation de commande et paiement par téléphone
 - Suivi des livraisons en cours
 - Suivi post-livraison
 - Gestion des réclamations post-livraison
 - Gestion des échanges et retours des pièces incompatibles, défectueuses ou inutilisées

ADM Value - Conseiller client

Avril 2020 – Mai 2022

- ⇒ Responsable SAV Opjet :
- Suivi de commande
 - Traitement de réclamations sur les produits cassés et remplacement
 - Création d'avoir et remboursement

Mai 2022 – Novembre 2022

- ⇒ Téléconseiller 24S/LVMH :
- Vente et suivi de commande
 - Suivi SAV et remboursement

Novembre 2022 –Juin 2023

- ⇒ Modérateur Meetic - Opérateur Multimédia CISION
- Validation des publications
 - Création et validation compte client
 - Transcription et rédaction