

MOUGHOLA IDIATA Christelle Diane
Tél : 07 17 03 53
E-mail : dianeidiata12@gmail.com
Permis : B

CHARGÉE DE CLIENTÈLE

Domaines de compétences

- Ventes des sims et téléphone
- Conseillère les produits téléphoniques
- Traitement des plaintes et requêtes clients
- Réception des courriers clients pour traitement
- Réponses aux courriers clients

Expérience professionnelle

- ❖ **Business Global Account à Airtel Gabon 2011 à 2016 (5 an)** **Libreville**
 - Back office des clients Corporates grand compte.
 - Attribution des numéros aux responsables des agents
 - Traitement des plaintes
 - Reconfiguration sims
 - Activation Internet
 - Activation en flotte pour appels à 0f entre des agents
 - Refill crédit aux montants alloués
 - Réponses aux courriers des clients
 - Traitement des Requêtes
 - Editer un rapport Journalier des plaintes et requêtes
 - Réceptions des courriers clients pour traitement
 - Désactiver les numéros en flotte 0f
 - Résiliation numéros Postpaid et comptes client
 - Souscription des numéros en forfait Internet
 - Basculement de numéro Postpaid en Prepaid
 - Basculement de numéro Prepaid en Postpaid
- ❖ **SHOP à Zain Gabon 2009 à 2011 (2 ans)** **Libreville**
 - Ventes des sims et téléphone
 - Chargée des services après ventes des Sim (produits de téléphoniques, reconfiguration, perte de réseaux, code PIN/PUK, historiques d'appels, manipulation, activation internet...)
 - Conseiller commerciale en relation clientèle pour tous problèmes liés à l'utilisation mobile.
- ❖ **Call Center à Celtel Gabon et Zain GABON 2006 à 2009 (3 ans)** **Libreville**
 - Répondre aux appels des clients pour traitement des plaintes et requêtes en ligne.
 - Pertes des crédits, de réseaux, demande de code PIN/PUK pour téléphone bloqué
 - Manipulation des téléphones en ligne
 - Activation internet...
- ❖ **Walking à Celtel Gabon 2005 à 2006 (1 an)** **Libreville**
 - Chargée des services après ventes des Sim (produits de téléphoniques, reconfiguration, perte de réseaux, code PIN/PUK, historiques d'appels, manipulation, activation internet...)
 - Conseiller commerciale en relation clientèle pour tous problèmes liés à l'utilisation mobile.

❖ **Standardiste à BICIG Central 2002 (3 mois)**

Libreville

- Orientation clientèles
- Réceptions d'appels
- Réceptions de remise de chèques
- Positions de comptes clients
- Dépôt de chèques

Diplôme : -----

Duel1 en Sociologie

Université Omar Bongo 2002

Baccalauréat Technologique ACA

Lycée Technique Omar Bongo Juillet 2001

Connaissances Informatiques: -----

Excel 2010, Word, PowerPoint Singleview

Loisirs :

Louange, émission télévisée, lecture.