**Esther M’ Moncher** **Téléphone :**  **(509) 3823 1412**

**(509) 4231 2329**

78, WANEY 87, carrefour, Port-au- Prince Haïti (HT-6134)

Courriel : esther\_moncher@icloud.com

🎯 **Développeuse web front-end**, je conçois des interfaces modernes, dynamiques et responsives grâce à une maîtrise solide de **HTML, CSS et JavaScript**. Passionnée par le code propre et l’expérience utilisateur, je transforme les idées en pages web fluides et intuitives. Curieuse et autonome, je suis toujours en quête de nouvelles pratiques pour améliorer la performance et l’accessibilité des projets que je développe.

**EXPÉRIENCES DE TRAVAIL**

* **Vendeuse dans une Micro Entreprise familiale (2013-2015)**

Je recevais les clients et je m’occupais du paiement de l’article.

* **­­­Agent au service à la clientèle de la NATCOM (Janvier 2015 - Octobre 2018)**

J'ai travaillé au centre du service à la clientèle de la Natcom auparavant dans le département du centre d'appels, où je recevais les appels des clients qui voulaient des informations ou qui avaient un problème avec leur connexion internet y compris leur téléphone. Et j'ai été promue au sein du service postpayé et du Back Office. J'avais la responsabilité de faire des suivis pour les clients qui rencontrent des difficultés avec leur connexion internet auprès des techniciens et de les recontacter pour les informer de la résolution du souci.

* **Agent au service à la clientèle de la Digicel Holding SA (Octobre 2018 – Mars 2022)**

J'ai travaillé dans le département du centre d'appels afin de desservir les clients résidant dans les DOM de France, à savoir la Martinique, la Guadeloupe, la Guyane et les Iles du Nord. Je recevais les appels des clients qui voulaient des informations ou qui rencontraient des soucis avec leur connexion internet ou leur téléphone. Et j'ai été promue au service Back Office dans le service Recouvrement, où je faisais les paiements en ligne avec les clients via Carte Bancaire. J’étais également responsable du recouvrement lors des impayés.

**LOGICIELS DE BUREAU MAITRISÉS**

* Microsoft Office (Excel, Outlook, PowerPoint, Word)

**CONNAISSANCES LINGUISTIQUES**

* Créole (langue maternelle)  - Français (très avancé)
* Anglais (Niveau intermédiaire) - Espagnol (débutant)

**FORMATIONS**

* **Études classiques :** Collège Marie Régine de Thorland (1ère année à la philo) (Sœurs salésiennes de don Bosco, FMA)
* **Études Universitaires :**

Université d’État d’Haïti : **Sciences Juridiques (Octobre 2012- Juillet 2016)**

University of People (UoPeople): **Business Administration (En cours)**

**- Formation sur techniques de ventes et de marketing**

**- Informatique bureautique (Collège Marie Régine)**

**- Formation sur « technique de médiation et d’arbitrage »**

**CERTIFICATS ET ATTESTATIONS OBTENUS**

* Bac I et II
* Diplôme en informatique bureautique
* Certificat en technique de médiation et d’arbitrage
* Attestation et certificat en Sciences Juridiques à la Faculté de Droit et des Sciences Economiques
* Leadership efficace
* Formation sur développement web (en cours)
* Webinaires suivis avec UoPeople :

Leveraging AI for Career Growth and Skill Enhancement in Business and Healthcare Fields

Promoting Equity and Social Justice in Online Work Environments

AI and the Future of Work: Preparing for the AI-Driven Job Market in Computer Science

Building Diverse and Effective Teams for Success in Business Careers

Leveraging Digital Collaboration and Communication Tools for Career Advancement in Business Careers

**QUALITÉS PROFESSIONNELLES**

Autonomie

Bonnes compétences organisationnelles

Sens des responsabilités

Capacité de travailler en équipe et sous pression

Rigueur et fiabilité

Dynamisme

**Références**

Sur demande