



Chat & mailing

EXPERTE EN SERVICE CLIENT

Maminirina R.

irinaminosa2905@gmail.com



A propos de moi

Experte en service client, j'aide les entreprises à offrir une expérience client fluide et agréable. Je gère les demandes, résous les problèmes rapidement et veille à la satisfaction des clients.

Grâce à mon sens de l'écoute et ma réactivité, je transforme chaque interaction en une occasion de fidéliser et de valoriser l'image de marque. Je maîtrise les outils CRM et les plateformes e-commerce, ce qui me permet d'assurer un service efficace et professionnel.



Mon objectif ?

“Offrir un service client humain, réactif et de qualité.”

**Besoin d'un coup de main ?
Parlons-en !**





Ma Vision

Un service client efficace et humain fait toute la différence. Mon objectif est de contribuer à une meilleure expérience client en facilitant la communication et en apportant des solutions adaptées aux besoins des entreprises et de leurs clients. Un bon service client est la clé du succès d'une entreprise et qu'il doit être à la fois réactif, chaleureux et centré sur la satisfaction.

Ma Mission

Aider les entreprises à gérer leur service client en répondant rapidement aux demandes, en trouvant des solutions adaptées et en assurant une communication claire et fluide. Mon but est d'offrir un support qui améliore la satisfaction client et renforce la confiance envers la marque.





C'est quoi un Customer Service ?

Un **Customer Service** (service client) désigne l'ensemble des actions mises en place par une entreprise pour répondre aux **besoins** et aux **attentes** de ses clients **avant**, **pendant** et **après** un achat. Il a pour but d'assurer une expérience fluide, de résoudre les problèmes rapidement et d'améliorer la satisfaction client.

Il peut être assuré via plusieurs canaux : téléphone, email, chat en ligne, réseaux sociaux

Un bon service client permet de :

- ✓ Répondre aux demandes et réclamations de manière efficace.
- ✓ Fidéliser les clients en leur offrant un support de qualité.
- ✓ Améliorer l'image de marque et la réputation de l'entreprise.
- ✓ Augmenter les ventes grâce à une relation client soignée.

Les avantages pour vous

En investissant dans mes services, vous économisez du temps et de l'argent tout en offrant une meilleure expérience client. Un service bien géré réduit les erreurs, augmente la fidélisation et booste votre chiffre d'affaires sur le long terme.



Un gain de temps et de productivité

En me déléguant la gestion du service client, vous libérez du temps pour vous concentrer sur le développement de votre entreprise.



Augmentation du taux de fidélisation

Un bon service client incite les clients à revenir et renforce la relation de confiance avec votre marque.



Réduction des coûts

Un service client bien organisé permet d'éviter les pertes liées aux erreurs, aux retours clients mal gérés et aux insatisfactions.



Amélioration de l'image de marque

Une gestion efficace des demandes renforce la crédibilité de votre entreprise et inspire confiance à vos partenaires et clients.





Importance du Customer Service

Le Customer Service joue un rôle clé dans la réussite d'une entreprise en influençant la satisfaction, la fidélisation et la réputation. Voici pourquoi il est indispensable :

- ✓ **Améliore la satisfaction client** : Un service réactif et efficace renforce la confiance et l'expérience positive des clients.
- ✓ **Favorise la fidélisation** : Des clients satisfaits reviennent et recommandent l'entreprise.
- ✓ **Augmente les ventes** : Un service client de qualité encourage les achats répétés et les recommandations.
- ✓ **Réduit les pertes et les litiges** : Une gestion efficace des réclamations limite les conflits et les coûts liés aux insatisfactions.
- ✓ **Donne un avantage concurrentiel** : Une entreprise avec un excellent service client se démarque de ses concurrents.

Les services que je propose :



Gestion du service client

Réponse aux demandes, traitement des réclamations et suivi des clients pour assurer une satisfaction optimale.



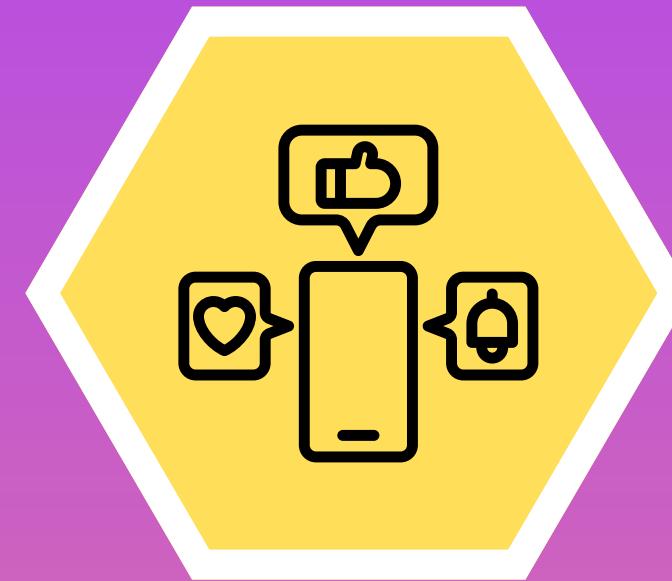
Support e-commerce

Gestion des commandes, suivi des livraisons et assistance aux clients sur les plateformes comme Shopify, Rakuten, Cdiscount et eBay



Gestion administrative

Traitement des emails, organisation des documents, facturation et suivi des paiements pour une entreprise bien structurée.



Gestion des avis et commentaires

Modération et réponse aux avis clients sur les réseaux sociaux et Trustpilot pour renforcer l'image de marque et maintenir la satisfaction client.

Les outils que je maîtrise

CRM

- ✓ HelpScout
- ✓ Zendesk
- ✓ Gorgias
- ✓ Freshdesk

E-commerce

- ✓ Shopify
- ✓ Rakuten
- ✓ Cdiscount
- ✓ eBay

Réseaux sociaux

- ✓ Facebook
- ✓ LinkedIn
- ✓ Instagram
- ✓ TikTok
- ✓ WhatsApp

Autres

- ✓ Google Workspace
- ✓ Canva
- ✓ Capcut
- ✓ Buffer
- ✓ Notion
- ✓ Trustpilot
- ✓ Slack / Discord
- ✓ ChatGPT

QUALITY
↓
SERVICE
↓
VALUE
↓
PRICE

Mes tarifs

NB : Négociable





Pour une nouvelle / petite entreprise

Traitements des mails

10 -50 mails / jour



Gestion des réseaux sociaux

1 à 2 publications par semaine sur un réseau social (Facebook, Instagram, etc.) et modération des commentaires.



Gestion des commentaires et avis

Réponse aux avis clients sur des plateformes comme Trustpilot



Tarifs : 250€/mois

Pour une entreprise en voie de développement



Traitements des mails

50-100 mails / jour



Gestion des réseaux sociaux

3 à 5 publications par semaine, interactions régulières avec les abonnés (réponses aux messages et commentaires)



Gestion des commentaires et avis

Modération active des avis sur Trustpilot, Google, et autres plateformes de retour



Suivi des demandes clients

Gestion des suivis des commandes, des retours et des réclamations

Tarifs : 500€/mois





Pour une entreprise en pleine expansion

Traitement des mails

Plus de 100 mails / jour



Gestion des réseaux sociaux

Publication quotidienne, gestion de la communication sur plusieurs plateformes (Facebook, Instagram, LinkedIn, etc.)



Gestion des commentaires et avis

Réponse rapide et gestion proactive des avis clients sur toutes les plateformes.



Analyses et reporting

Rapports mensuels sur les performances des campagnes sur les réseaux sociaux et la satisfaction des clients.



Tarifs : 750€/mois

Discutons de votre projet

Si vous avez lu jusqu'ici, c'est que vous cherchez une solution efficace pour améliorer votre service client et votre présence en ligne. Bonne nouvelle, vous êtes au bon endroit !

Ne laissez plus les demandes clients s'accumuler et profitez d'un service professionnel adapté à votre entreprise, quel que soit son niveau de développement.

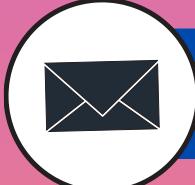
Contactez-moi dès maintenant pour discuter de vos besoins et trouver ensemble la meilleure solution ! 😊



+261 38 92 711 46



Maminirina Raminosoamiaramanana



irinaminosoa2905@gmail.com



MERCI
POUR VOTRE ATTENTION

