

Ralitera Lainirina Danis Z.



Expérience professionnelle



Août 2023 – Août 2025, Chronopost, Maurice, POSTE : Call Operator

- Suivi des colis et assistance aux clients concernant l'état de leur livraison.
- Accueil et prise en charge des appels entrants.
- Traitement des réclamations clients et résolution des problèmes liés aux livraisons par appel (particulier) ou par ticket (pro/grand compte)

raliteradanis123@gmail.com
(+261)38 421 0904 (Portable)
(+230)54 513 511 (Whatsapp)

Avril 2022 – Juin 2023 - Outsourcia Tanjombato, POSTE : Téléconseiller bilingue

- Réception et gestion des appels clients en anglais et en français.
- Identification des interlocuteurs et analyse de leurs demandes.
- Assistance, orientation et résolution des préoccupations des clients.

Janvier 2022 - Avril 2022 - Setex Tsimbazaza, POSTE : Moderateur web anglophone

- Modération de contenus en ligne destinés au marché anglophone.
- Vérification de la conformité des publications avec les politiques internes.
- Signalement et traitement des contenus sensibles ou non conformes.

Compétences

- Service client & gestion des réclamation
- Résolution de problèmes
- Organisation & rigueur
- Modération et contrôle de contenus
- Adaptabilité et travail en équipe
- Utilisation d'outils bureautiques (Word, Excel, Email pro)
- Rapidité d'exécution et réactivité
- Connaissance de base en programmation Python/C

Centres d'intérêt

- **Sports** : football, randonnée, fitness
- **Hobbies** : lecture, nouvelles technologies, jeux de stratégie

Formation



- 2018 - 2020 : SV University Inde - Master en physique
2011 – 2014 : Université d'Antananarivo - Licence en physique
2008 – 2011 : Lycée Joël Sylvain Ambalavao – Fianarantsoa.



- Janvier 2017 – février 2017 : English Tutoring of Madagascar : Formation en langue Anglaise
Décembre 2011 – février 2012 : SFD Antaninandro - Formation en langue Française
Septembre 2011 - Novembre 2011 : SFD Antaninandro - Formation en Informatique bureautique