

RAKOTOVOAVAHY MALALANIAINA

ANITA

TELECONSEILLER

Conseillère client confirmée, forte de 3 ans et demi d'expérience dans la relation client à distance. Orientée vers la satisfaction client et la résolution efficace des problématiques. Je fais preuve d'une écoute active et d'une grande adaptabilité pour offrir un service de qualité.

CONTACT



+261 34 35 710 30



anitarakotovoavah@gmail.com



Ambohibe Ilafy

LANGUES

- 🗣️ Langues
- * Français (Excellent niveau oral et écrit) * Maîtrise des Outils informatiques*
Gestion des canaux digitaux
- Anglais : Intermédiaire
- Malgache : Langue maternelle

QUALITÉS

- Patiente et à l'écoute
- Sens du service client
- Positive et motivée
- Autonome et rigoureuse
- Esprit d'équipe

EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE

Conseillère Client – CONCENTRIX

 Janvier 2021 – juin 2024

- Gestion et suivi des demandes clients (téléphone, chat, email).
- Accompagnement et assistance technique personnalisée.
- Résolution de réclamations dans le respect des délais et des procédures.
- Gestion des priorités dans un environnement multitâches.
- Formation et accompagnement de nouveaux collaborateurs.

Attestation : Délivrée par WEBHELP Madagascar pour mes performances et mon engagement dans la satisfaction client.

COMPETENCES TECHNIQUES

- Gestion de la relation client à distance
- Maîtrise des outils informatique : word, excel
- Rédaction de réponses professionnelles et claires
- Gestion du stress et maintien de la qualité du service
- Télétravail autonome et communication à distance

FORMATIONS

Baccalauréat technique

Institution Faneva
Ankadindramamy
2017

Bacc + 2 en gestion comptabilité et management d'entreprise

Université IESTIME
Andravoahangy
2018-2020