



# FABIENNE RAJAOBELISON

ASSISTANTE VIRTUELLE POLYVALENTE

## CONTACT

+261 32 02 771 13

edminahfabienne@gmail.com

IR 26 Ambohimamory  
Antananarivo Madagascar

## ÉDUCATION

Juillet 2009 - Mars 2010

### CENTRE CULTUREL AMÉRICAIN

- COURS D'ANGLAIS  
Advanced 1 Certificate

Octobre 2003 - Aout 2005

### INSTITUT NATIONAL DU TOURISME ET DE L'HÔTELLERIE

- ÉTUDES SUPÉRIEURES EN  
TOURISME  
Diplôme d'étude supérieur en  
tourisme DEST

Octobre 2002 - Aout 2003

### LYCÉE JULES FERRY

- ÉTUDES SECONDAIRES  
Baccalauréat Série Littéraire

## PROFIL

Assistante virtuelle dynamique et à l'écoute, avec plus de dix années d'expérience dans le secteur du tourisme et de la gestion des relations clientèles. Dotée d'excellentes compétences en communication et en résolution de problèmes, je m'efforce de créer des relations durables avec les clients tout en garantissant un haut niveau de satisfaction. Ayant toujours été une passionnée du service client. Aujourd'hui je compte relever de nouveaux défis, je souhaite rejoindre une organisation à laquelle je pourrais apporter mon dynamisme et mon goût du challenge.

## EXPÉRIENCES PROFESSIONNELLES

### ASSISTANTE VIRTUELLE POLYVALENTE

OCTOBRE 2023 - NOVEMBRE 2025

- Entreprise de fabrication de mur démontable - Québec - Canada (télétravail)

- Suivi des soumissions envoyées aux clients, aux entreprises (par mail, par téléphone)

JANVIER 2025 - NOVEMBRE 2025

- Entreprise de gestion locative - Suisse (télétravail)

- Recherche de nouveaux biens immobiliers
- Recherche de nouvelles entreprises de ménage et de blanchisserie
- Création de House manual sur Canva
- Gestion de Rendez-vous

FEVRIER - OCTOBRE 2024

- CABINET HYPNOSE - Grenoble (télétravail)

- Gestion des Rendez-vous
- Suivi des factures, relance des impayés, recouvrement
- Mise à jours des fiches clients.

MARS 2024 - OCTOBRE 2024

- Entreprise de vente de jus BIO - Ile De France (télétravail)

- Suivi et prise des commandes
- Facturation et relance des factures impayées
- Suivi des livraisons et travail en étroite collaboration avec la logistique
- Ouverture compte des nouveaux clients

## COMPÉTENCES

---

- Communication efficace
- Esprit d'analyse
- Esprit d'équipe
- Service client (empathie, adaptabilité)
- Gestion du temps
- Gestion des tâches
- Apprentissage continu

## LANGUES

---

- Malagasy (courant)
- Français (courant)
- Anglais (opérationnel)

## LOISIRS

---

- Lecture
- Natation
- Voyages

### STEW TRAVEL

FEVRIER - JUILLET 2023

#### TRAVEL DESIGNER

Québec - Canada (télétravail depuis Madagascar)

- Montage des itinéraires de voyage, devis et programme : Vietnam, Polynésie, Europe, Italie ...
- Recherche des fournisseurs et des produits touristiques
- Echanges avec les prestataires internationaux : aériens, hôtels, excursions, croisières

### EUFONIE

AVRIL - NOVEMBRE 2022

#### Conseillère clientèle francophone

Antananarivo, Madagascar (télétravail)

- Conseillère client sur les ventes de carrelages
- Emission et réception d'appels
- Établissement de devis et envoi de facturation
- Service après vente : traitement des réclamations des clients
- Mise à jour des données sur site web

### ISCALE SOLUTIONS

AOÛT - DÉCEMBRE 2021

#### ■ Digital Content Editor

Antananarivo, Madagascar

- Travail en back office sur les sites de VeryChic regroupant des hôtels 4 à 5 étoiles (Radisson Blue ...) Mise à jour des contenus : tarifs, photos

#### ■ Chargée de clientèle francophone

MAI - JUILLET 2021

Antananarivo, Madagascar

- Relance du tourisme de la Région Grand Est Mission d'appel de tous les prestataires touristiques de la région Grand Est , afin de relancer le tourisme et de les inciter à s'inscrire sur une plateforme.

### ASISTEN TRAVEL

AVRIL2017 - SEPTEMBRE2020

#### TRAVEL DESIGNER

Antananarivo, Madagascar

- Travail Vente et mise en place des circuits touristiques à travers Madagascar
- Réservation: hôtels, vols domestiques, vols privés, voitures, bateaux
- Cotation budget du voyage
- préparation des documents de voyage
- Clientèle à majorité anglophone
- Utilisation du logiciel : Granit Safari
- Suivi des réservations, gestion des modifications et des annulations, assistance en cas d'urgence.
- Résolution des problèmes et traitement des réclamations pour garantir la satisfaction du client.
- Réalisation des réservations à l'aide du logiciel, envoi des documents de voyage au client.
- Suivi rigoureux des paiements effectués par les clients afin d'assurer la bonne gestion financière du dossier.
- Travail en étroite collaboration avec les autres membres de l'équipe pour atteindre les objectifs commerciaux.

## BOOGIE PILGRIM

JANVIER 2013 - MARS 2017

### CONSEILLÈRE DE VOYAGE

Antananarivo, Madagascar

- Personnalisation des formules de voyage, établissement de prestations sur mesure adaptées aux envies et au budget du client. Réservation de vols, hébergements, transports, visites guidées et autres services liés au voyage.
- Soutien aux clients en cas d'imprévus durant leurs voyages (annulations, changements d'horaire) et recherche rapide de solutions alternatives.
- Organisation des transferts aéroport
- Cotation : budget du voyage
- Suivi du circuit
- Clientèle à majorité anglophone
- Utilisation du logiciel : Granit Safari

## MALAGASY TOURS

OCTOBRE 2009 - NOVEMBRE 2012

### ASSISTANTE DE PRODUCTION

Antananarivo, Madagascar

- Montage de circuits à travers tout Madagascar
- Elaboration des devis de voyage
- Réservation des hôtels et des véhicules
- Estimation des paiements pour prestataires
- Suivi facturation
- Préparation document de voyage
- Préparation budget de voyage
- Suivi dossier, suivi du circuit
- Accueil des clients à l'aéroport et assistance du groupe pendant tout leur séjour

## LA PISCINE HOTEL

JUILLET 2006 - SEPTEMBRE 2007

### CHEF RÉCEPTIONNISTE

Majunga, Madagascar

- Création de planning de réservation sur Excel
  - Planifier et organiser les transferts aéroports, les circuits aux alentours de la région
  - Gestion des réservations, annulations et modifications pour assurer la satisfaction des clients.
  - Suivi des départs et arrivées quotidiens de clients afin de coordonner le travail des services d'étage en conséquence.
  - Accueil personnalisé des clients VIP en organisant des attentions spéciales lors de leur séjour.
  - Traitement des réclamations et résolution des litiges avec les clients conformément à la politique de l'établissement.
  - Fidélisation de la clientèle grâce à un accueil personnalisé et à la prise en charge rapide des demandes.
  - Gestion des relations avec les partenaires de l'hôtel tels que les agences de voyages et les centrales de réservation.
  - Supervision du travail effectué par le personnel de réception, veille au respect des procédures et standards de l'établissement.
  - Tenue de la petite caisse et du standard téléphonique
  - Préparation, facture, suivi facturation
-