



RAMISA HARIZAO FANILO
NY ANJARA

TÉLÉCONSEILLÈRE

Je suis téléconseillère, passionnée par l'accompagnement client et la résolution rapide des demandes. Mon objectif est d'offrir une expérience fluide et humaine à chaque échange, tout en améliorant la satisfaction et la fidélisation.

CONTACT

📞 | +261 38 13 668 39

✉ | faniilnyanjara@gmail.com

📍 | Madagascar, Antananarivo,
VU 248 ter La Haute Ville

COMPÉTENCES

- Ecoute active
- Gestion du stress
- Adaptabilité
- Patience et calme
- Communication claire

QUALITÉS

- Créativité
- Capacité d'adaptation
- Excellentes compétences relationnelles
- Esprit d'équipe
- Orientation résultats

EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE

TotalEnergies électricité et gaz France - Téléconseillère

ADM VALUE Alarobia

Septembre 2024 - Novembre 2025

- Accompagnement des clients dans la gestion de leur consommation et de leurs factures
- Réception et traitement des appels entrants avec professionnalisme, écoute active et enthousiasme
- Analyse des besoins des clients afin de leur proposer des solutions adaptées
- Proposition de services supplémentaires aux clients
- Aide à la compréhension des offres, des démarches et des outils en ligne
- Gestion des situations délicates avec calme, empathie et patience
- Transmission des informations nécessaires aux autres services pour le suivi des dossiers
- Participation à la satisfaction et à la fidélisation des clients grâce à un service de qualité
- Collaboration quotidienne avec l'équipe pour atteindre les objectifs fixés

FORMATIONS

- **Allemand niveau A1**

Novembre 2024 - Avril 2025

- **BACC**

juillet 2024

- **DELF B2**

2014