



VICTOR TOKINIAINA

Customer Operations Manager

Expérience Professionnelle

Contact



+261 37 71 265 52



Saunders Tokiniaina



tokiniainasaunders@gmail.com



IIO 175Bis Anjanahary, cité Harvel n°1



+261 37 71 265 52



A', A et B

Education

Baccalauréat – Série Littéraire

Lycée Jean Monnet – Toamasina
2014 - 2015

skills

- Relation client multicanal (téléphone, e-mail, chat)
- Prospection & vente (BtoB & BtoC)
- Suivi et pilotage des KPIs
- Coaching et encadrement d'équipe
- Planification et gestion opérationnelle
- Résolution de conflits et satisfaction client
- Communication claire et persuasive

Language

- English
- French

Outils & Logiciels

- CRM (Follo Up Boss, Salesforce, etc.)
- Outils de planification (Excel, Google Sheets)
- Logiciels d'appel : VICIdial, RingCentral, etc.
- Suite Office / Google Workspace
- Analyse de données (tableaux croisés, reporting)

2025 – Freelance (clients divers)

- Prospection, qualification de leads, prise de rendez-vous et relances commerciales.
- Signature de devis, participation à des campagnes de recrutement.
- Sectors : mutuelle santé, énergie, immobilier.
- Clients : Easy Pro Call, Coach Marketing 360, Actem France, S2EE, Crust Connect, Empire de Nettoyage, Groupe Mackay.

2024 – Chargé de Planification Opérationnelle et Tactique

OCEAN Call

- Analyse des flux d'activité et affectation des ressources.
- Suivi du chiffre d'affaires, ajustement des effectifs, prévision stratégique.
- Prise de décision proactive en lien avec les objectifs de rentabilité.

2023 – Superviseur – Centre d'Appels

OCEAN Call

- Supervision d'équipe, suivi de la performance, animation quotidienne.
- Évaluation des indicateurs et coaching des agents.
- Gestion des plannings et des écarts opérationnels.

2022 – Coach Qualité – Centre d'Appels

OCEAN Call

- Coaching individuel et collectif pour améliorer la qualité de service.
- Évaluation des appels, mise en place de plans d'action.
- Formation continue des conseillers.

2016 – Chargé de Relation Client

VIVETIC – NETINO by WEBHELP – OCEAN Call

- Gestion des appels entrants/sortants : support technique (ZEOP), SAV et suivi colis (Deliveroo, 3Suisses, GLS).
- Traitement des demandes clients, gestion des dossiers, accompagnement à distance.
- Adaptation à différents projets et outils.

RÉSUMÉ DES COMPÉTENCES

Encadrant

Chargé de flux / Manager OCC

Réalisations clés

- Création fichier "congés" – Suivi congés multi-comptes
- Grille d'évaluation qualité – Grille type Hubicus/Myviséo
- Double casquette – Supervision + pilotage flux