

# JULIANA ANDRIANASOLO DOMOINA

✉ jandriaansolodomoina@gmail.com ☎ +261 34 65 615 94

📍 Lot III K 2 EA Andavamamba Antananarivo

## PROFIL PROFESSIONNEL

---

Experte de la relation client disposant d'une vision stratégique des flux, j'optimise la satisfaction tout en maîtrisant les enjeux de productivité de votre équipe support.

## EXPÉRIENCES PROFESSIONNELLES

---

**CHARGÉE DE FLUX, Concentrix Madagascar** 08/2023 – 09/2025

- Pilotage en temps réel des flux avec des indicateurs clés (SLA, KPI) afin d'analyser la performance
- Ajustement des plannings et envoi d'alertes en cas d'écarts
- Production de rapports quotidiens et en temps réel à destination des équipes Prod
- Maintien de mes projets à le tête du Benchmark

**Conseiller client, Webhelp Madagascar** 05/2019 – 07/2023

- Gestion des réclamations et maintien de la satisfaction client
- Respect des objectifs de qualité à 95%
- Collaboration avec les équipes internes pour améliorer les process
- Traitement multicanal des demandes clients (téléphonie, email, chat) durant les deux (2) premières années
- Traitement Back Office (saisie de données, saisie des heures des salariés, Onboarding) pour les deux (2) autres années

## FORMATIONS

---

**Master I en Droit Public Interne et International, Université d'Antananarivo** 2009 – 2014

**Formation en Excel Niveau II, Numérika Analamahintsy** 09/2024

**Formation en informatique bureautique, Univers Informatique Andravoahangy** 03/2009

## COMPÉTENCES

---

- Empathie et communication
- Sens de l'écoute
- Maîtrise de Salesforce, Avaya et Excel
- Maintien de mon projet en tête du Benchmark
- Gestion de stress
- Sens du détail, rigueur et fiabilité
- Esprit d'analyse

## LANGUES

---

**Malagasy**  
maternelle

**Français**  
maîtrise

**Anglais**  
intermédiaire

## CENTRES D'INTÉRÊT

---

- Lecture
- Basketball
- Natation