



AMBRINA HANITRINIAINA NOMENJANAHARY

TELESECRETAIRE MEDICAL

ETUDES

- BACC l'année 2017
- DTS EN INFORMATIQUE l'année 2019

EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE

- **Télésecrétaire médicale (mai 2023 - décembre 2025)**
 - Gestion du standard téléphonique avec courtoisie : accueil téléphonique, transfert d'appel, prise de message.
 - Gestion de l'agenda des praticiens (généraliste, podologue, pédiatre, ostéopathe, nutritionniste, dentiste, ORL) en tenant compte des disponibilités et des contraintes données : prise ou annulation/report de rendez-vous.
 - Collaboration avec les équipes internes pour résoudre rapidement les problèmes liés aux demandes clients.
 - Traitement administratif des dossiers clients, en veillant à leur mise à jour constante.
 - Logiciel utilisé : doctolib, MAIIA, ubicentrex, doctoranytime
- **Téléconseillère chez Intelcia (août 2022 - janvier 2023)**
 - Accueil des clients, identification de leurs besoins et promotion de l'offre.
 - Résolution des problèmes et traitement des réclamations pour garantir la satisfaction du client.
 - Traitement des échanges par téléphone, courrier électronique et messagerie instantanée dans le respect des règles de communication.
 - Transfert des demandes vers le service concerné le cas échéant, après avoir vérifié que le cas relevait de ce service.
- **Téléconseillère chez Comdata (septembre 2020 - juin 2022)**
 - Assistance aux clients dans l'utilisation des services proposés par l'opérateur en les guidant au téléphone.
 - Résolution rapide des problèmes et préoccupations des clients en offrant un service attentionné.
 - Réponse aux demandes de renseignement d'ordre technique en s'appuyant sur les procédures internes.
 - Réalisation d'appels sortants pour le service après-vente.

COORDONNÉES

+231386577029

ambrienomenjanah@gmail.com

III A 57 C AMBOHIDROA
FIHEREZANA

LANGUES

MALAGASY

FRANCAIS

ANGLAIS

COMPÉTENCES

Gestion d'agendas
Planification des rendez-vous
Sens du service client
Aisance téléphonique
Réactivité aux demandes
Travail en équipe
Adaptabilité
Autonomie
Respect des délais
Discrétion professionnelle

CENTRES D'INTÉRÊT

Lecture
Randonnée
Chant et danse
Basket-ball