

ONISOA RAMANANJAHARY

COORDONNÉES



+261 34 90 626 73 /
+261 32 89 429 90



oni.hopermj@gmail.com



Lot VM 9 AB bis Androndra
101 Antananarivo
MADAGASCAR

LANGUES

Français



Anglais



COMPÉTENCES

Accueil et relation client

Rigueur et professionnalisme

Sérieux

Adaptabilité

Réactivité

Rédaction de rapport

Aisance avec IA

CENTRES D'INTÉRÊT

Lecture

Randonnée

Voyages

Quality Controller confirmée (9 ans d'expérience) reconnue pour ma rigueur et mon perfectionnisme. Spécialiste de l'analyse de la qualité de service et du respect des procédures, je veille à maintenir les standards les plus élevés pour transformer chaque interaction client en un levier de croissance.

FORMATION

- Développement personnel par le Théâtre : 2025
- Formation accélérée en Télésecrétariat médicale : 2024
- Diplôme d'études universitaire de second cycle juridique (équivalent Master I) en droit et gestion de l'environnement : 2011
Université de Fianarantsoa MADAGASCAR
- Maîtrise es science (équivalent Master I) en droit et administration publique : 2010 Université de Fianarantsoa MADAGASCAR
- Licence en Droit: 2009 Université de Fianarantsoa MADAGASCAR
- Diplôme d'étude Universitaire Général en Droit : 2007
- Baccalauréat Mention Assez Bien : 2003

EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE

Quality Controller en relation client

INTELCIA - Madagascar - 2018 à aujourd'hui

- Accompagnement de la montée en compétence des équipes à travers des audits précis et des feedbacks constructifs.
- Prise d'appel en vue de rester fluide et familier avec le process
- Travail en équipe
- Gestion de temps pour atteindre les KPI's

Conseillère Client

INTELCIA - Madagascar- 2017-2018

- Accueil des demandes clients
- Accompagnement de A à Z en vue de la satisfaction du client finale : explication de facture, assistance technique à distance, envoi intervention si nécessaire
- Orientation et aide aux clients dans leurs achats

Rédactrice Web en freelance

2015 à ce jour

- Rédaction de contenu web : blog, finances, juridiques

Responsable pédagogique et de la médiathèque au sein du Centre Culturel JAMAL (Jeunes Actifs Malgache) : 2013 -2015

Professeur de Français et de Droit au Lycée Technique Professionnel Ambositra Madagascar : 2010 - 2012

Association

- Présidente Association Development Progress Madagascar- DPM - 2023-2025
- Conseiller juridique et politique de l'Association Cercle de Réflexion des Jeunes pour le Développement de Madagascar -CERJD - 2012 à ce jour