

# Mirana RAJAOFANOVA

## ASSISTANTE VIRTUELLE

Assistante administrative et conseillère clientèle avec plus de 10 ans d'expérience dans les secteurs du tourisme, transport aérien, call center et services administratifs. Polyvalente, organisée et orientée satisfaction client, je maîtrise les outils bureautiques et de réservation, ainsi que la gestion administrative à distance. Capacité confirmée à travailler en équipe comme en autonomie.



✉ mrajaofanova@gmail.com

🏠 Antsirabe

💻 Télétravail uniquement

☎ 034 19 992 22

👰 Mariée

## Langues

**Français**  
: Courant

**Anglais**  
: Moyen

**Allemand**  
: Notion

**Espagnol**  
: Notion

**Italien**  
: Notion

## COMPETENCES

### INFORMATIQUE

Word : Courant  
Excel : Courant  
Amadeus : Courant  
Troya : Courant  
Internet : Courant  
Odoo : Courant

## Expériences professionnelles

### Assistante Administrative

**ERGOMADA, Antsirabe Madagascar** De janvier 2022 à octobre 2025

- Gestion administrative et suivi des dossiers clients
- Traitement des e-mails et prospection commerciale
- Gestion des appels entrants et sortants
- Facturation et suivi administratif

### Conseiller Client

**ADM VALUE, Antananarivo Madagascar** De septembre 2019 à mars 2020

- Gestion des appels entrants et sortants
- Information et assistance clientèle Air France
- Traitement des demandes et réclamations clients

### Agent Ticketing

**Agence de Voyage ALBOURAQTRAVEL, Antananarivo Madagascar**

De décembre 2018 à mai 2019

- Réservation et émission de billets d'avion
- Conseil client et suivi des dossiers de voyage

### Responsable administratif (Intérim)

**GS AVIATION, Antananarivo Madagascar** De juin 2018 à novembre 2018

- Gestion administrative courante
- Coordination interne et suivi des opérations

### Agent commercial/Caisse/Ticketing

**Compagnie Aérienne TURKISH AIRLINES, Antananarivo Madagascar**

De septembre 2016 à juin 2018

- Accueil et conseil client
- Gestion de la caisse et du ticketing
- Prospection auprès des entreprises
- Fidélisation clients (programme Miles & Smiles)

### Agent polyvalent

**Call Center d'Air Madagascar, Antananarivo Madagascar**

De mai 2013 à mars 2016

- Réservation et émission de billets
- Gestion du rerouting passagers
- Assistance clientèle multicanale

### Téléopératrice

**ADMVALUE, Antananarivo, Madagascar**

De septembre 2012 à novembre 2012

- Téléprospection pour Henri Maire
- Campagne d'inscription Pages Jaunes

### Stagiaire

**Air France (Escale), Antananarivo, Madagascar** De février 2012 à avril 2012

## ETUDEs et Formations

- **Formation cycle court en Conseiller de Voyage**  
l'INTH (Institut National de Tourisme et d'Hôtellerie) , Antananarivo  
Madagascar  
2012
- **Formation Professionnalisante en Tourisme pour l'obtention du Diplôme de Licence Professionnelle**  
KEI (Knowledge Institute), Antananarivo 2011
- **Formation Professionnalisante en Tourisme et Voyage**  
ESTIIM', Complétez cette zone De 2008 à 2010  
(Engineering School of Tourism, Informatics, Interpreter ship and Management)
- **Voyage d'étude**  
ESTIIM, Complétez cette zone 2008
  - Voyage d'études à Andasibe (3 jours)
  - Voyage d'études à Ampefy (3jours)
- **Informatique bureautique**  
SFD (Soft Formation and Development), Antananarivo 2006

## DIPLOMES

- **Licence Professionnelle en Management du Tourisme**  
, 2012
- **Diplôme de Technicien Supérieur en Tourisme et Voyage**  
, 2011
- **Baccalauréat de l'Enseignement Secondaire (série A2)**  
, 2005
- **Diplôme d'Étude de la Langue Française 1 (DEL F 1)**  
, 2003
- **Diplôme d'Étude de la Langue Française 2 (DEL F 2)**  
, 2004
- **Certificat d'Étude Professionnelle de Base en Conseiller de Voyage**  
, 2012

## Centres d'intérêt

**Volleyball, natation, danse, chant**

**Responsable communication de la chorale de l'ESTIIM'**

## Atouts

**Sociable • Souriante • Esprit d'équipe • Dynamique • Sérieuse • Polyvalente**

*Je certifie sur l'honneur l'exactitude des informations ci-dessus*