

RAKOTONIRINA ANJARASOA MICKAËLA

@ mickaela2.rakotonirina@gmail.com

034 91 685 97

Lot DA II 27 Ambohimahitsy
Ampitatafika

<https://www.linkedin.com/in/anjarasoa-micka%C3%ABla-rakotonirina-0a70242b1/>



PROFIL

• Profil

Professionnelle expérimentée dans la relation client, l'assistance technique et la gestion administrative des ventes. Plus de 7ans d'expérience dans les télécommunications et le service client. Reconnue pour mon sens de l'organisation, ma rigueur et ma capacité à résoudre efficacement les problématiques clients tout en garantissant une expérience de qualité

ÉDUCATION

2017	Université ACEEM Licence en Audit et Contrôle Interne
2016	LTC Ampefiloha BTS en Gestion et Management
2012	LTC Ampefiloha Baccalauréat série G2

EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE

Mars 2024 -
Mars 2026

Administrateur de Ventes
NP AKADIN GROUPE

- Réceptionner et enregistrer les commandes clients.
- Vérifier la disponibilité des produits et coordonner avec le service logistique.
- Assurer la préparation et le suivi des commandes jusqu'à la livraison au client.
- Suivre les livraisons et les délais afin de garantir la satisfaction du client.
- Gérer les réclamations clients liées aux commandes ou aux livraisons.
- Mettre à jour les bases de données clients et ventes dans le système de gestion (ex : Sage X3).
- Assurer la coordination entre les équipes commerciales, logistiques et comptables.
- Établissement des factures et documents administratifs de vente.

Avril 2022 -
Mars 2024

Conseillère Technique Niveau II
INTELCIA - Projet SFR France

- Analyse et résolution des incidents techniques complexes.
- Pilotage des interventions techniques et suivi des dossiers clients.
- Gestion des tickets escaladés par le support niveau I.
- Coordination avec les équipes techniques internes et techniciens terrain.
- Suivi des incidents jusqu'à leur résolution complète.
- Contribution à l'amélioration de l'expérience client.

Novembre
2020 - Mars
2022

Conseillère Technique Niveau I
INTELCIA - Projet SFR France

- Diagnostic technique de premier niveau sur les équipements et services.
- Assistance et accompagnement des clients dans l'utilisation des équipements.
- Traitement des incidents techniques simples.
- Escalade des dossiers complexes vers le support niveau II.

Avril 2018 -
Mars 2019

Chargée Clientèle Grands Comptes
YAS Madagascar (TELMA)

- Gestion des demandes clients grands comptes par téléphone et email.
- Traitement et suivi des réclamations clients.
- Coordination avec les services techniques et commerciaux.
- Suivi des tickets et visites clients.

Avril 2017 -
Mars 2018

Conseillère Client à distance
YAS Madagascar (TELMA)

- Répondre aux appels.
- Identifier les besoins et demandes des clients.
- Fournir des informations claires sur les produits ou services.
- Traiter les réclamations ou incidents.
- Apporter des solutions rapides et adaptées.

COMPÉTENCES

- Gestion de relation client - Gestion des commandes clients - Suivi des dossiers clients - Travail en équipe - Maîtrise ERP SageX3, Excel, Word

LANGUES

- Française Malagasy

INFORMATIONS PERSONNELLES

- Permis de Conduire : Catégorie B