



**ROVASOA HARILALA**

**RANDRIAMANANTENA**

## CONTACT

+261322276586 / +261347622268

rovasmile@gmail.com

Soavimasoandro, Antananarivo

## COMPETENCES

- Relation client multicanale (téléphone, outils digitaux)
- Formation, encadrement et accompagnement des équipes
- Coordination interservices
- Maîtrise des outils informatiques
- Organisation du travail en environnement hybride / télétravail

## QUALITES

- Sens de l'organisation et rigueur
- Excellent relationnel et esprit d'équipe
- Capacité d'adaptation et autonomie
- Esprit d'analyse et sens du détail
- Réactivité et gestion des priorités
- Orientation satisfaction client

## LANGUAGE

Malagasy

Français

## OBJECTIF

Professionnelle rigoureuse et autonome, habituée au travail hybride, je souhaite intégrer une structure dynamique afin de mettre mes compétences au service de l'entreprise, tout en continuant à apprendre et à évoluer professionnellement

## EXPERIENCES

### Coach qualité gestionnaire de contrat

2020 – 2025

Afi assurances Ivandry

- Encadrement et accompagnement des agents à travers l'animation de briefs quotidiens, le suivi de la performance et l'identification des axes d'amélioration.
- Conduite de sessions de formation continue visant à améliorer la qualité des traitements, la conformité des dossiers et la satisfaction client.
- Coordination étroite avec les équipes de souscription, de gestion et de résiliation pour garantir la cohérence des processus et le respect des procédures internes.
- Traitement des demandes clients par téléphone et par mail.

### Téléconseillère client

2017- 2020

ADM Value Ivandry

- Analyse et identification précise des besoins clients afin de proposer des solutions adaptées et d'orienter efficacement vers les services concernés.
- Gestion complète des commandes : enregistrement, suivi des dossiers, suivi des livraisons et coordination logistique.

## EDUCATION

### Institut Universitaire de Madagascar

2015

Licence professionnelle en commerce international

### Institut Universitaire de Madagascar

2014

Diplôme de Technicien Supérieur en commerce international