



# **NIRINA RATOVOSON**

**Assistante virtuelle administrative – 100 % à distance**

✉ **hratnie@gmail.com**



**+261 34 74 792 12**

## **PROFILS PROFESSIONNELS**

Conseillère en relation client avec expérience en assistance virtuelle et gestion de demandes clients à distance. À l'aise au téléphone, dotée d'une excellente capacité d'écoute et d'une communication claire en français, à l'oral comme à l'écrit. Organisée, rigoureuse et orientée résultats, je sais qualifier les besoins, confirmer des rendez-vous et assurer un suivi client structuré.

## **LANGUES**

- Français : courant ( oral et écrit)
- Anglais: intermédiaire  
( professionnel)

## **QUALITES PERSONNELLES**

- Sérieuse et dynamique
- Persévérante
- À l'écoute
- Rapide à apprendre
- Esprit d'équipe

## **COMPETENCES CLÉS**

- Communication fluide et professionnelle
- maîtrise du français
- Organisation et gestion du temps
- Travail en autonomie à distance
- Utilisation d'outils numériques (Google Workspace, CRM, Trello, etc.)
- Sens du service et orientation satisfaction client

## EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

### **Assistante virtuelle / Support client – Indépendante**

- Gestion des demandes clients par email et téléphone
- Suivi de prospects et relances
- Organisation et planification de rendez-vous
- Traitement des réclamations avec approche orientée solution
- Utilisation d'outils CRM et outils collaboratifs

### **Gestion et relation client – Business multiservices**

- Accueil et orientation des clients
- Conseil personnalisé selon les besoins
- Gestion administrative
- Fidélisation clientèle

## OUTILS & ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

- Bureautique : Microsoft Word, Excel, PowerPoint
- Collaboratif : Google Workspace (Gmail, Drive, Docs, Sheets, Agenda)
- Communication : Zoom, Google Meet
- Organisation & suivi : Trello
- IA – usage professionnel : structuration d'emails, synthèse, comptes rendus