



LAFATRA RAVELONIRINA



PARCOURS PROFESSIONNEL

RESPONSABLE EXPERIENCE CLIENT

COLAB SARL (Service aux BtoB et BtoC)

09/2024 - 03/2026

- Mise en oeuvre stratégie expérience client
- Ouverture compte client, suivi expérience dès l'ouverture de compte jusqu'au paiement
- Traitement des proforma, bons de commandes, suivi des livraisons, facturation et paiement du client
- Coordonner les équipes supports

CONTACT CENTER MANAGER

CONNECTEO (Service client)

11/2021-08/2024: Service client

- Développement commercial des activités
- Gestion du contrat cadre avec le client
- Suivi des engagements, respect KPI'S
- Validation et suivi facturation, paiement client
- Management et montée en compétence

SUPERVISEUR D'EQUIPE

ARIANE ETUDES (Enquêtes de satisfaction)

02/2014-11/2021: Projets BtoB et BtoC en France

- Pilotage de projet/campagne
- Management des équipes
- Enquête de satisfaction BtoB et BtoC

ASSISTANTE DE DIRECTION

PATCHWORK CREATION (Confection)

03/2013-08/2013: Confection


- Gestion du personnel
- Développement commercial
- Achat et gestion fournisseurs

ASSISTANTE DE PRODUCTION

ACCORD KNITS (Textile)

10/2009-10/2012: Production

- Coordination avec les Merchandisers
- Gestion et suivi des marchandises et projets
- Management des équipes

 + 261 340858017

 lafatra.ravelo@gmail.com

 Androranga Toamasina
501

Education

Informatique de Gestion

Compétences

- . Gestion de la relation client
- . Management et Leadership
- . Gestion contrat client, fournisseur, suivi des commandes, facturation et paiement
- . Respect SLA, KPI's et engagement
- . Respect de la confidentialité et des procédures
- . Stratégie de communication
- . Autodidacte, à l'aise avec la technologie numérique

Langues

Malagasy - Maternelle

Français - Avancé professionnel

Anglais - Intermédiaire