

# FRANCHETTE - MARYLINE YAVO

## CHARGÉE DE RELATION CLIENT

IVOIRIENNE  
28/05/1987

lyne.yavo05@gmail.com  
+225 0711467236  
Cité Emmeraude5 Abidjan, CI.

### FORMATIONS

#### Institut Universitaire d'Abidjan (IUA)

- Licence 3 en Administration des Affaires option Marketing 2012

#### Collège Notre Dame des Lacs de Yamoussoukro

- Baccalauréat A2 2009

### COMPÉTENCES

- Expertise Métier : fidélisation et satisfaction client / Gestion des litiges / Médiation
- Management & stratégie
- Expertise vente & Technique
- Outils & Systèmes : CRM (ubicentrex, Zoho...) Téléphonie IP (Hermès...)
- Flexibilité face aux environnements changeants
- Gestion du stress et des situations complexes
- Communication assertive et écoute active

### REFERENCES

#### Yony SITBON

D.G CDA Développement  
+336 99833298  
yonysitbon@groupecca.fr

#### MEKKI EZZAOUI

D.G OUTCALL SERVICE  
+212 0679040404  
elmekkgmt@gmail.com

#### Augustin SEKA

D.G Olive imprimerie  
+225 0748681811

**Forte d'une solide expérience dans la vente et la relation clientèle, j'ai développé une expérience reconnue en GRC et en accompagnement client. Mon parcours m'a permis d'allier intelligence émotionnelle et communication assertive pour transformer chaque interaction avec le client en une solution concrète et créatrice de valeur.**

**Aujourd'hui encore, je suis prête à mettre mon agilité et mon dynamisme au service d'un nouveau challenge professionnel.**

### EXPÉRIENCES PROFESSIONNELLES

#### TELEOPERATICE (Freelance)

Télétravail / Novembre 2025 - Présent

- Développement commerciale pour opérateurs majeurs (Coriolis SFR)
- Prospection active et closing de contrat de forfaits et abonnements mobiles
- Gestion autonome des objectifs de vente et de la relation client à distance.

#### ASSISTANTE COMMERCIALE

Olive Imprimerie - Abidjan, Cote d'Ivoire / Mai 2024 - Octobre 2025 (1an,5mois)

- Gestion du portefeuille client et développement des ventes locales
- Etablissement de devis, suivi administratif et coordination de la production
- Interface client et conseil technique sur les produits d'imprimerie.

#### MANAGER & RESPONSABLE FORMATION

CDA Développement (Courtier en Assurance)

Dakar, Sénégal / Mai 2023 - Novembre 2023 (8 mois)

- Soutien RH:** Valider les profils sélectionnés, faciliter l'intégration et gérer le turn-over
- Formation :** Elaborer les modules de formation et montée en compétences des équipes
- Stratégie :** Elaboration et mise en œuvre de stratégies de vente directe en assurance juridique
- Validation :** Contrôle de la conformité des ventes et coaching des performances.

#### CONFIRMATRICE / CHEF DE PROJET & MANAGER / TELEOPERATRICE

Outcall service (ex Becom) - Casablanca, Maroc / Fév. 2016 - Déc. 2022 (7 ans)

- Qualité :** Confirmation et Validation des contrats Coriolis SFR (processus de closing)
- Management de Projet :** **Elaborer** un plan d'action pour la vente de patch GINKO, **Valider** les profils de téléopérateurs, **Superviser** l'opération commerciale, **Veiller** à la montée en compétence, **Finaliser** les ventes et **Gérer** les réclamations clients. **Veiller** à l'atteinte des objectifs individuels et de l'équipe.
- Evolution :** Ascension interne rapide de téléopératrice à Confirmatrice puis manager et chef de projet.

#### ASSISTANTE CLIENTELE

Diamond Bank - Abidjan, Cote d'Ivoire / Aout 2015 - Janvier 2016 (6 mois)

- Accueil de la clientèle et gestion des opérations d'ouverture de compte
- Promotion et vente de produits financiers (comptes, épargne, cartes)
- Rigueur absolue dans le respect des procédures bancaires.