Rina A.
101 Antananarivo
réf: 81414



Assistante en ligne

Besoin d'aide dans votre activité professionnelle? Je suis disponible pour vous aider dans vos tâches chronophages comme ça vous pouvez juste vous concentrez sur votre travail et vos business. Ayant de l'expérience dans le domaine de la télécommunication, de la téléopération et du travaille en ligne, je suis passionnée de la nouvelle technologie et du marketing digital. => appel entrant : chargée de clientèle (SAV) et secrétariat médical => appel sortant : B to B et B to C (enquête, création de trafic, Chargée de relation visiteur-événementiel, prise de RDV, qualification ...)=> Activité online : rédaction, mise en valeur d'un site web, tchat, mailing, recherche de BDD,=> Transcription Prendre aussi en connaissance mes capacités en administrions, management et secrétariat.

FORMATIONS

07/2019: Brevet d'études professionnelles à Lycée Technique Professionnel , Madagascar
Commerce Internationale

2019: Brevet d'études du premier cycle à Collège D'enseignement Général , Madagascar

07/2009: Bac +3 à Institut De Management Des Arts Et Des Métiers , Madagascar
Marketing et commercialisation

08/2007: Bac à Lycée Technique Professionnel , Madagascar
Commerce Internationale

06/2001: Certificat d'études primaires élémentaires à Les Bambinos , Madagascar

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

04/2019: Travailleuse Independante , Paris (73)
- Assistante en ligne - Activité en ligne : tchat, mailing, recherche de BDD … - Transcription

10/2014 au 04/2019: Manager Déquipe, Saint Cloud (92)
Manager Premium Contact Pilotage des équipes : - Définir et suivre les objectifs individuels/collectifs - Organiser et superviser le travail des équipes : encadrement, production, support - Transmettre aux équipes les décisions de la Direction et du Client - Faire appliquer les process spécifiques définis par le client Management des équipes : - Accompagner le développement de leurs compétences. - Assurer la gestion administrative (retard, absence et formation) - Planifier les ressources des équipes en fonction des flux quotidiens d'appels, optimiser les conditions de travail. Reporting : - Définir et suivre les indicateurs de performance - Suivre les indicateurs de productivité du traitement des appels téléphoniques - Analyser les

résultats de l'activité Animation de la démarche d'amélioration continue - Veiller à la qualité des entretiens avec les cibles. - Accompagner les équipes dans la maîtrise des process, script et des indicateurs. Veille technologique : - Suivre l'évolution des équipements : logiciels bureautiques, outils de production, matériels et script. - Se documenter sur les problématiques spécifiques du Client.

2019: Chargée De Relation Visiteurs-événementiel Chez Premium Contact , Saint Cloud (92)
- Développement du portefeuille clients (développer le visitorat et la visibilité des événements) - Prospection téléphonique d'entreprises ciblées - Opérations de marketing direct et de communication - Recrutement, gestion et suivi des donneurs d'ordres : inscription, suivi du dossier ...

2019: Téléopératrice Polyvalente (92), Madagascar
1) Emission d'appel en B to B et B to C pour : Label Rouge : campagne de publicité auprès des consommateurs EHPAD : qualification de fichier des EHPAD, hôpitaux et maisons de retraite … SNI et NLE : qualification de fichier et information du logement/appartement COMPUBASE : qualification de fichier et Invitation salon (Responsable informatique ou technique) 2) Réception d'appel pour Médiphone « Assistante médicale » - Gérer le planning et agenda du docteur - Prise de message et de rendez vous

2019: Téléopératrice : Emission D'appel (b To C) : Création De Trafic (92), Madagascar
- Information courrier - Inciter les consommateurs à appeler un numéro surtaxé

2019: Télé Conseillère : Chargée De Clientèle (sav), Paris (75)
- Renseignement (coffret : produit, hôtel …, site) - Traitement de problème des clients (aide, orientation, manipulation site, paiement de coffret) - Vente (coffret)

07/2014 au 09/2014: Opératrice Online : Petit Chef (75), Madagascar
- Rédaction - Mise en valeur et mettre en œuvre une recette

04/2014 au 05/2014: Téléopératrice Travail Spéciale Samedi En émission D'appel (b To C) : Amazone (75), Madagascar
- Information et présentation du site AMAZONE - Enquête auprès des consommateurs - Visite et explication du site web - Inciter les consommateurs à devenir membre d'AMAZONE

08/2010 au 05/2013: Réceptionniste Et Secrétaire (75), Madagascar
- Accueillir les clients - Gérer et préparer les dossiers d'administration (examen, ATT, faritany …) - Comptabilité et caisse de l'Auto-école - Monitrice en code de la route

04/2009 au 05/2009: Stage Auprès Du Sav (75), Madagascar

- Traitement de mail de réclamation de client -
Orientation client - Archivage de réclamation en ACCES

COMPETENCES

- Relecture et correction // transcription
- Windows
- Administration et secrétariat (gestion de rdv, accueil téléphonique, mailing …)
- Prospection commerciale, qualification, prise de rdv, enquête ...
- ....

LANGUES

Français (Oral : courant / Ecrit : expérimenté), Anglais (Oral : scolaire / Ecrit : intermédiaire), Malgache (Oral : maternelle / Ecrit : expérimenté)

CENTRES D'INTERETS

- danser
- chanter
- faire du shopping