

Alexandra NYA NANA

Bilingue (Français & Anglais)

Douala – Cameroun

Portable: +237 96280423

Adresse mail : alexandra.nana68@yahoo.fr

[Profil LinkedIn](#)

CONSEILLERE SERVICE A LA CLIENTELE

Ma Vision :

Membre d'un ensemble clé d'une structure, je suis le prolongement de sa politique de service. Je me dois dans le cadre de mes fonctions d'être un point de contact « secure », efficace afin de répondre de manière efficiente aux besoins exposés par notre clientèle.

Il est donc mon plaisir de mettre mon professionnalisme, mon écoute active ainsi mon sourire au service de votre structure.

COMPETENCES

Techniques :

- ✓ Assistance & conseil des clients
- ✓ Identification de la source du problème et proposition de solutions ciblées
- ✓ Gestion efficace des réclamations & contact direct avec l'équipe technique en charge

Informatiques :

- ✓ Microsoft Office (Word, Excel)
- ✓ SYDONIA ++ (CRM)

Linguistiques :

- ✓ Français : langue maternelle
- ✓ Anglais : expression écrite & orale courantes

Soft Skills :

- ✓ Organisation, écoute, esprit orienté solutions, aisance relationnelle/communication

EXPERIENCES

User Care Help

Mars 2020 - Juin 2020

YOOMEY CAMEROUN - *Entreprise de téléphonie mobile*

- ✓ Vendeuse & Aide à la clientèle en showroom
- ✓ Première assistance technique aux clients & relance clients
- ✓ Inventaire des Stocks de mon point de vente
- ✓ Commande d'équipements & retours si défectueux
- ✓ Reporting (rapport de fin de journée, churn report ...)

Chargée de clientèle

novembre 2016 – décembre 2017

NEXTTEL CAMEROUN - *Entreprise de Téléphonie Fixe & Mobile & Internet*

- ✓ Réception d'appels, conseil de clients, assistance liée aux comptes
- ✓ Gestion des réclamations, si avérées transfert au service technique compétent
- ✓ Emission d'appels (enquêtes de satisfaction, recueil des retours clients ...)

Types de clients : clients grande ligne 8123 ensuite grands distributeurs (bigs dealers) 8888

Conseillère commerciale (formée au télémarketing)

Avril 2015 – Avril 2016

ORANGE CAMEROUN – *Entreprise de Téléphonie Fixe & Mobile & Internet*

- ✓ Réception d'appels
- ✓ Assistance & Conseil des clients
- ✓ Gestion des réclamations (dysfonctionnement d'équipements, problème de connexion, perturbation réseau ...) & transfert au service technique compétent si nécessaire

AUTRES EXPERIENCES	Assistante logistique DAVILLA TRANS SARL Assistante logistique DAMCO Assistante logistique GETRAMAR Assistante logistique ASECNA Chroniqueuse & chargée de communication RADIO BONNE NOUVELLE	2013 (02 mois) 2013 (02 mois) 2012 (02 mois) 2012 (02 mois) 2009 (02 ans)
---------------------------	--	---

FORMATIONS/DIPLOMES	2015 – 2016 : Formation certifiante en Community Management 2012 – 2013 : Majeure (BTS au Cameroun) en Logistique et Transport – ISEM IBCG 2012 – 2013 : Diplôme professionnel en Douane & Transit – ISP PIDERC 2007 – 2008 : DEC Littéraire (LVII Espagnol) – Collège Saint Michel
----------------------------	--

LOISIRS	Voyage, Marche, Lecture & Réseaux sociaux
----------------	---