

## 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

*YOOME 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 (big 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	2013 (02 mois)
Assistante logistique DAMCO	2013 (02 mois)
Assistante logistique GETRAMAR	2012 (02 mois)
Assistante logistique ASECNA	2012 (02 mois)
Chroniqueuse & chargée de communication RADIO BONNE NOUVELLE	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