



ANDY RADSON

SERVICE CLIENT & SUPPORT ADMINISTRATIF

✉ andyradson42@gmail.com
☎ +261 33 13 835 22
📍 Fort-Dauphin, Madagascar
🌐 vo-andyportfolio.vercel.app/

À PROPOS

Gestionnaire relation client avec plus de 7 ans d'expertise dans l'assistanat virtuel de haut niveau, la coordination d'équipes et la gestion de projets complexes. Spécialiste de l'optimisation du support multicanal (Zendesk, Salesforce) et de la rédaction professionnelle. Reconnu pour ma capacité à piloter la performance (KPIs) tout en garantissant une satisfaction client irréprochable

FORMATION

LICENCE EN LANGUE FRANÇAISE

Université d'Antananarivo
2011 - 2015

COMPÉTENCES

LOGICIELS MAÎTRISÉS

CRM: Salesforce - Zendesk - Ximi ...
Bureautique: Word - Excel - ...
Téléphonie VOIP: Aircall - Ringover
ChatGPT - Gemini - DeepSeek

EXPERTISE

- Support client multicanal (email, chat, téléphone)
- Gestion des réservations (taxis, hôtels, restaurants)
- Gestion d'agendas & organisation de webinaires/réunions
- Suivi client & gestion post-vente
- Gestion des retours, remboursements & litiges
- Coordination avec équipes internes & partenaires externes
- Suivi de KPIs, analyse des réalisations & reporting
- Coaching d'équipe
- Rédaction professionnelle & correction
- Gestion administrative

LANGUES PARLÉES

Français : C1
Anglais : A2

EXPÉRIENCE

OPERATIONS MANAGER – CAMPAGNE DE COLLECTE DE DONS

Freelance | Sept 2025 – Mars 2026

- Pilotage de Performance: Suivi rigoureux des KPIs, analyse des réalisations et reporting stratégique pour garantir l'efficacité des campagnes.
- Management & Coaching: Encadrement et formation continue des équipes terrain pour l'atteinte des objectifs de collecte.
- Coordination 360°: Interface entre les équipes internes, les partenaires externes et les donateurs pour fluidifier la circulation de l'information.

RÉDACTEUR WEB & PROOFREADER

Freelance | Jul 2022 – Sep 2025

- Ingénierie Éditoriale: Rédaction et structuration de contenus fluides adaptés à des publics cibles variés.
- Expertise Linguistique: Analyse et correction approfondie de textes complexes (fond et forme).

ASSISTANT SERVICE CLIENT & RÉSERVATIONS

Freelance | Avr 2022 – Nov 2025

- Support Omnicanal: Gestion complète de la relation client via email, chat et téléphone avec une approche orientée satisfaction.
- Expertise Logistique: Gestion d'agendas, organisation de webinaires/réunions et réservations internationales (hôtels, transports).
- Administration: Exécution de tâches administratives variées et résolution de problématiques clients complexes

CHARGÉ DE SUPPORT CLIENT - SHOWROOMPRIVÉ

ADM Value Madagascar | Fév 2016 – Mai 2019

- Gestion de Flux Massif: Traitement d'un volume important de demandes clients avec des standards de qualité élevés.
- Litiges & Rétention: Gestion autonome des réclamations, retours et remboursements pour préserver la fidélité client.