

ALEXANDRE NOAH NGONO

(+235)-858-299-96

(+235)977-861-09

•noahngonoalexandre@gmail.com

•https://www.linkedin.com/in/alexandre-noah-ngono-725503341?utm_source=share&utm_campaign=share_via&utm_content=profile&utm_medium=android_app

Digangali, Ndjamena, Cameroun

SOMMAIRE

Professionnel du service à la clientèle de premier plan doté de solides compétences en gestion et relation du client, en analyse et résolution de problèmes, je dispose de près de 04 années d'expérience dans le domaine. Ainsi, orienté vers de meilleurs résultats avec une expérience éprouvée de la gestion efficace des clients, je suis un collaborateur dévoué et passionné par l'écoute et la satisfaction du client.

EXPÉRIENCE DE TRAVAIL

Téléconseiller

juil. 2024 - nov. 2024

Easylife Group S.A • Yaoundé, Cameroun

- Fournir une assistance personnalisée aux clients pour résoudre leurs problèmes
- Identifier les opportunités de vente croisée lors des interactions clients
- Enregistrer avec précision les demandes et les plaintes des clients dans le système
- Analyser les besoins des clients pour proposer des solutions appropriées
- Assurer un excellent service client pour maintenir la satisfaction
- Participer à des sessions de formation pour améliorer les compétences en communication avec la clientèle
- Répondre aux appels entrants et traiter les demandes des clients de manière efficace
- Établir une relation de confiance avec les clients pour fidéliser la clientèle
- Suggérer des améliorations aux processus de service client pour maximiser l'efficacité
- Suggérer des améliorations aux processus de service client pour maximiser l'efficacité
- Maintenir un taux élevé de résolution des appels au premier contact
- Former de nouveaux téléconseillers sur les pratiques exemplaires du service client
- Collecter et analyser les retours des clients pour améliorer le service
- Gérer les interactions en ligne avec les clients via les plateformes numériques
- Proposer des solutions innovantes pour améliorer l'expérience client
- Assurer la mise à jour régulière des données clients dans la base de données
- Traiter efficacement les réclamations complexes et fournir des solutions rapides

Manager

août 2023 - mai 2024

International Travel Services-SARL(ITS) • Douala, Kribi, Cameroun

- Participer à la définition et à la mise en œuvre des objectifs stratégiques, commerciaux, marketing et financiers définis par la direction pour son agence
- Garantir le développement du chiffre d'affaires ainsi que de la clientèle de son agence
- Développement commercial
- Élaborer et mettre en place un plan d'action commercial
- Mettre en œuvre la stratégie et la politique commerciale de la structure
- Organiser, planifier et mettre en œuvre les actions commerciales
- Effectuer un reporting des activités et des performances auprès de sa hiérarchie.
- Répondre aux demandes de la clientèle en garantissant une bonne qualité de service

- Organiser la prospection au sein de l'agence
- Encadrer et animer son équipe
- Développer les compétences de ses collaborateurs par des actions de formation
- Prendre les mesures correctives (réajustement des objectifs individuels, rappel des procédures,...)
- Contrôler les dossiers d'immigration pour vérifier la bonne application et le respect des process et des règles édictées
- Contrôler les délais de traitement des dossiers
- Traiter les réclamations et les litiges
- Définir et suivre les indicateurs d'activité de l'équipe commerciale
- Effectuer les reportings de contrôle qualité
- Réaliser un suivi de l'expérience client, du temps d'attente sur les rendez-vous agence et les visites spontanées (étude de satisfaction « à chaud », rappel éventuel du client en cas d'insatisfaction)
- Assurer la gestion administrative et du personnel de l'agence (absence, motivation, évaluation)

Chargé de clientèle

oct. 2021 - juil. 2023

International Travel Services-SARL(ITS) • Yaoundé, Cameroun

- Accueillir et renseigner la clientèle
- Gérer le portefeuille client
- Vendre des produits et des services adaptés aux besoins des consommateurs
- Réaliser des actions de prospection pour apporter de nouveaux clients à l'entreprise
- Fidéliser sa clientèle
- Assurer le suivi du fichier client en le tenant régulièrement à jour
- Répondre, en personne ou au téléphone, aux demandes de renseignement des clients
- S'occuper des plaintes au sujet des produits, des services ou des politiques de l'établissement
- Prendre des dispositions en vue d'un remboursement
- Supervision d'un portefeuille de près de 200 comptes clients
- Augmentation du chiffre d'affaires en mettant en œuvre une nouvelle initiative de service à la clientèle
- Renforcement et maintien du portefeuille-client actuel grâce à une communication constante, une livraison fiable des produits et des relations de confiance
- Recherche active de nouvelles opportunités d'affaires par le biais d'appels, rendez-vous de prospection et visites de salons professionnels
- Sélectionné pour former de nouveaux chargés de clientèle sur la base de mon excellent bilan
- Élaboration de stratégies avec l'équipe pour gagner des parts de marché auprès des concurrents
- Suivi des comptes clients, analyse des entrées et sorties, et réalisation des prévisions journalières, hebdomadaires et annuelles
- Contribution à des idées pour le marketing et la publicité de nouveaux produits et élaboration d'argumentaires de vente attrayants

Commercial

juin 2021 - sept. 2021

International Travel Services-SARL(ITS) • Yaoundé, Cameroun

- Gérer les relations avec la clientèle dans un contexte commercial B2B et B2C
- Élaborer des stratégies de vente innovantes pour dépasser les objectifs commerciaux
- Développer un réseau de partenaires commerciaux pour accroître la visibilité de l'entreprise
- Analyser les tendances du marché pour adapter les offres commerciales
- Former les équipes de vente sur les nouvelles techniques et outils commerciaux
- Assurer la fidélisation des clients par une approche personnalisée et proactive
- Prospecter de nouveaux clients et identifier des opportunités commerciales
- Accroître la satisfaction client par une écoute active et un service de qualité

- Coordonner et animer des réunions commerciales pour dynamiser l'équipe de vente
- Analyser les tendances du marché pour adapter les offres commerciales
- Mettre en œuvre des plans d'action pour atteindre les objectifs commerciaux définis
- Collaborer avec les équipes marketing pour aligner les actions commerciales et promotionnelles
- Accompagner les clients dans le choix de solutions adaptées à leurs besoins spécifiques

FORMATION

Licence

oct. 2019 - août 2020

Université de Yaoundé 1 • Yaoundé, Cameroun

- Obtention du diplôme de baccalauréat 90 crédits en géographie physique domaines des sciences humaines.

Baccalauréat Série A

sept. 2015 - juil. 2016

Lycée de Ngoa-Ekélé • Yaoundé, Cameroun

- Obtention du diplôme d'études secondaire en lettres-philosophie-espagnole.

COMPÉTENCES

- Avoir le sens de l'écoute
- Disposer d'une aisance relationnelle
- Savoir faire preuve d'empathie pour déceler les besoins de chacun de ses clients
- Aimer relever des défis pour atteindre des objectifs précis
- Être en mesure de conseiller et de négocier avec la clientèle
- Supporter la pression et gérer les relations parfois conflictuelles
- Esprit d'analyse et de résolution de problèmes
- Maîtriser les techniques de vente
- Savoir mener une négociation
- Savoir utiliser les outils bureautiques
- Être capable de prospecter pour obtenir de nouveaux clients
- Travailler avec organisation pour gagner en productivité
- Connaître les produits et services proposés par l'entreprise
- Maîtrise de l'outil informatique Word
- Maîtrise des technique de vente sur le digital
- Capacité d'analyse et de synthèse
- Proactivité, persévérance, patience, sens de l'initiative et prise de décision
- Maitrise des techniques de négociation commerciale, vente et prospection
- Langues : Français, Anglais

TITRES DE COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES

- Agent de centre de contact - service à la clientèle - Chargé de la relation client - Téléconseiller
- Commercial - Agent marketing
- Manager - Chef d'agence - Assistant ressources humaines

RÉFÉRENCES

- Références disponible sur demande.