Lalaina RAMAHEFARISON

Assistante administrative — Accueil, agenda, suivi de dossiers et courriers

lalainaramahefarison92@gmail.com | 07 61 44 50 20 | Épinay-sur-Seine (93)

Disponible immédiatement · Licence (Bac+3) · Mobile sur Paris et la proche couronne

PROFIL

Dix ans de relation client, dont quatre années où j'ai téléphoné, écrit et reçu tous les jours sous une note de satisfaction publique. Mon terrain habituel, c'est le dossier administratif d'une personne que la démarche inquiète : la pièce qui manque, le courrier à rédiger, l'explication à redonner calmement. J'apprends vite un outil métier—j'en ai pris plusieurs en main seule.

EXPÉRIENCES PROFESSIONNELLES

Création d'applications de gestion — Activité indépendante

Pour de petites entreprises | 2025 – aujourd'hui

- Conception de **tableaux de bord et d'outils de suivi** ; automatisation des relances et des rappels d'échéance.
- Rédaction de la documentation et formation des utilisateurs.

Hôte Airbnb — Superhost — Activité indépendante

Épinay-sur-Seine | Déc. 2021 – Août 2025

- **343 commentaires clients, note moyenne 4,86/5** ; statut Superhost trois années consécutives.
- Accueil et accompagnement des voyageurs de bout en bout, en français et en anglais : demandes, imprévus, réclamations.
- Coordination des prestataires, mobilisés dans l'heure en cas d'urgence.

Fondatrice et gérante — Le Quinze, restaurant

Ambohibao (Madagascar), pilotage à distance depuis la France | 2022 – 2024

- Direction d'un établissement de 5 salariés : relation fournisseurs, passation de commandes, **contrôle des livraisons et vérification des factures avant règlement**.
- Formation de l'équipe et suivi des indicateurs d'activité.

Coordinatrice clientèle — ISM Interprétariat

CDD | Janv. – Juil. 2021

- **80 à 120 appels aboutis et dossiers traités par jour** pour un objectif fixé à 40, tenu six mois.
- Portefeuille de clients institutionnels : **hôpitaux, services sociaux, administrations**.
- Prise de rendez-vous et gestion des plannings ; saisie et mise à jour de la base de données.

Conseillère relation client Middle & Front Office — Renée Costes Viager

CDI | Sept. – Déc. 2020

- **Rédaction de courriers et suivi administratif auprès d'un public âgé** et peu familier des démarches.
- Contrôle de conformité des dossiers et contrats avant validation, pièce par pièce.
- **Rédaction de la procédure de vérification de l'équipe**, mise en forme en planches illustrées pour les nouveaux arrivants ; format repris par ma responsable.

Conseillère relation client — Sedgwick (cabinet d'expertise)

CDD | Juil. – Sept. 2020

- Accueil physique et téléphonique ; qualification des demandes, ouverture de dossier et suivi jusqu'à la clôture, auprès des compagnies d'assurance et de leurs assurés.

Autoentrepreneuse — vente d'articles de puériculture

Activité indépendante (e-commerce) | Oct. 2018 – 2020

- Gestion des commandes et des livraisons, relation client et suivi des demandes ; gestion administrative et comptable de l'activité.

Conseillère client — Enterprise Rent A Car

CDD | Mai 2017 – Janv. 2018

- Jusqu'à 90 dossiers traités par jour ; **élue meilleure conseillère du mois**.
- Accueil physique et téléphonique, gestion du planning, vérification de la prise en charge auprès des assureurs.

FORMATION

Licence Sciences du langage — Université Paris VIII (Bac+3, mention Bien), 2016

COMPÉTENCES

Accueil et téléphone : accueil physique · réception et filtrage des appels · explication patiente à un public fragile ou peu familier des démarches

Agenda et organisation : prise de rendez-vous · gestion de plannings · priorisation · respect des délais annoncés

Dossiers et courriers : suivi administratif · contrôle de conformité pièce par pièce · rédaction de courriers · classement et archivage

Outils de gestion : conception de tableaux de bord et d'outils de suivi pour de petites structures · automatisation des relances et des rappels d'échéance · prise en main rapide d'un logiciel métier

OUTILS ET LANGUES

Pack Office (Word, Excel, Outlook) · Notion · Shopify · Canva · CRM et outils de ticketing

Français : langue maternelle · Malgache : langue maternelle · Anglais : professionnel · Allemand : intermédiaire

Lettres de recommandation signées disponibles sur demande (Renée Costes Viager, Sedgwick).