

JOLINE FANKAM

1322 rue Godin, Longueuil

438 376-8334

fankamjoline@yahoo.fr

[LinkedIn](#)

SERVICE A LA CLIENTELE

PROFIL & SOMMAIRE DES COMPETENCES

Plus de 7 ans d'expérience dans le domaine de la gestion de la relation client et le développement des affaires

- Expérience en gestion de la relation client
- Excellentes aptitudes à établir de façon proactive, un climat de confiance pour répondre aux besoins des clients par des produits adaptés et proposer de nouvelles solutions
- Utilisation des outils et des applications disponibles pour assurer à ce dernier une expérience unique
- Excellentes habiletés en communication et en relations interpersonnelles
- Grandes capacités d'analyse et de résolution des problèmes
- Excellentes aptitudes à travailler de façon indépendante, en équipe et à prendre des initiatives
- Maîtrise des outils Microsoft Office 365
- Bilingue (français et anglais)

EXPERIENCE PROFESSIONNELLE

RESPONSABLE SERVICE COMMERCIAL

JUIL. 2017 – FEV. 2025

Print Industry (entreprise opérant dans l'imprimerie industrielle au Cameroun)

- En charge du service d'appel dans mes débuts (pendant 1 an) :
 - Poste d'entrée
 - Prospection téléphonique
 - Résolution des problèmes
- Mise en place des techniques commerciales
- Développement des ventes avec une augmentation du chiffre d'affaires de 30% en 2024
- Augmentation du portefeuille client de 20% en 2024
- Collaboration étroite avec les équipes de production pour assurer la satisfaction client
- Gestion des demandes client et proposition de solutions adaptées.
- Respect des délais et amélioration de la qualité des services et recommandations
- Participation aux salons professionnels pour représenter l'entreprise et développer le réseau.
- Gestion de la relation client grands compte (Orange Cameroun, MTN Cameroun, BGFI, Société Générale, TotalEnergies, Boissons du Cameroun, pour ne citer que ceux-là)
- Supervision des campagnes promotionnelles et analyse des résultats.
- Veille concurrentielle

AGENT RELATION CLIENT

MAI 2013 – AVR. 2014

BRAINTREE, Cameroun

- Gestion de la relation client
- Prospection commerciale (pull)
- Développement commercial : Analyse de marché, prospection, et fidélisation de la clientèle
- Respect des délais et amélioration de la qualité des services et recommandations
- Rédaction des rapports
- Organisation des réunions

FORMATION ACADÉMIQUE

Évaluation comparatives des études hors Québec par le MIFI en cours

DIPLOME D'ETUDE COLLEGIAL EN ACTION COMMERCIALE

2018

Institut universitaire Siantou

Bénévolat

OPERATRICE DE TRI ET RECYCLAGE

2020 – 2022

Namé, Cameroun

- Collecte : Ramasser les déchets plastiques dans des conteneurs spécifiques et lors de campagnes de collecte.
- Tri : Séparer les différents types de plastiques pour les préparer au recyclage. Enlever les résidus alimentaires, les adhésifs et autres contaminants pour que les plastiques soient prêts à être recyclés.

RÉFÉRENCES

- Disponible sur demande