

LAWSON Messan

EXPÉRIENCES PPROFESSIONNELLES

HOMINTEC GROUP, Community Manager

Septembre 2024 à aujourd'hui

- Développement et fidélisation de la communauté en ligne
- Modération des commentaires et gestion des messages privés
- Définition d'un calendrier éditorial cohérent et percutant
- Suivi des performances des publications et reporting des indicateurs clés
- Définition d'un calendrier éditorial cohérent et percutant
- Élaboration et mise en œuvre d'une stratégie sociale media alignée avec la marque

YAS TOGO, Expérience Client (CEX) – Ingénieur Commercial Offshore

Juillet à Septembre 2024

- Renseigner les clients sur les produits de la société LOCAL.FR (France).
- Proposition des produits et Services et Accompagnement des clients.
- Négociation des rendez-vous pour la signature des contrats de prestations
- Suivi des contrats des clients et recommandations d'amélioration.
- Préparation de rapports et de présentations pour la direction.

YAS TOGO, Service Digital – Chargé de Conseiller Digital

Mars 2022 à Juin 2024

- Renseigner les clients sur les produits et services mobiles et fixes / Services VAS
- Service après-vente.
- Maîtrise des différents outils commerciaux (zendesk, Siebel, Application de gestion, TMoney.)
- Orienter les clients vers les offres, produits et services les mieux adaptés à leurs besoins.
- Répondre de manière professionnelle, rapide et personnalisée aux sollicitations des clients via les canaux digitaux
- Remonter les anomalies, les tendances de demandes ou de plaintes pour amélioration continue.
- Participer à l'animation des communautés digitales si requis (Facebook, Twitter, Instagram, WhatsApp Business, etc).

HOMINTEC TOGO, Direction Communication – Chargé Communication Digital

Novembre 2022 à Mars 2024

- Déployer la stratégie éditoriale digitale en cohérence avec les objectifs de l'entreprise.
- Assurer la gestion, l'animation et la modération des comptes officiels HOMINTEC (Facebook, LinkedIn, Instagram, TikTok, YouTube, etc.)
- Créer du contenu à forte valeur ajoutée (textes, visuels, vidéos, infographies, carrousels, etc.) en lien avec les pôles d'activité du Groupe.
- Superviser et/ou exécuter la programmation des publications via les outils de planification (Meta Business).
- Participer activement aux événements internes et externes (reportages, live, couverture digitale, création de contenus valorisants)

Agoè Daliko Lomé - TOGO

(+228) 99831691 / 90833974

lawsfredy@gmail.com

Permis B

COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES

Excellentes compétences en leadership et capacité à coordonner des équipes terrain

Forte capacité d'analyse stratégique et de prise de décision orientée résultats

Service à la clientèle

Aptitudes en communication et négociation, aussi bien en interne qu'avec les partenaires.

Grande autonomie, proactivité et résilience face aux objectifs commerciaux

Conception et maintenance de rapports

Gestion de projets

Communication efficace

Résolution de problèmes

Sens de l'analyse

Esprit d'équipe

REALISATIONS

Meilleur Conseiller Clientèle Digital lors du Customer Service Week organisé par YAS en 2021

MAJOREL, Chargé de Conseiller Client

Octobre 2018 à Janvier 2019.

- Répondre avec courtoisie et professionnalisme aux demandes des clients Amazon.fr (commandes, livraisons, retours, remboursements, comptes...).
- Identifier, diagnostiquer et résoudre les problèmes dans les meilleurs délais
- Garantir un service de qualité en respectant les procédures et les indicateurs de performance fixés.
- Maintenir une communication claire, empathique et proactive avec les clients.
- Respecter la confidentialité des données client et les normes de sécurité d'Amazon.

TOGO TELECOM, Conseiller Clientèle affecté au centre d'appel 119

Août 2012 à septembre 2018

- Réceptionner et gérer efficacement les appels entrants des clients concernant les services Internet (ADSL, Fibre, Box) et téléphonie fixe.
- Diagnostiquer les incidents techniques de premier niveau et proposer des solutions adaptées.
- Enregistrer et suivre les réclamations, demandes de dépannage ou de modification de contrat.
- Rassurer les clients mécontents et contribuer à améliorer leur satisfaction.
- Participer à la remontée d'informations terrain : pannes récurrentes, besoins clients, suggestions d'amélioration.
- Respecter la confidentialité des données clients et les procédures internes.

FORMATION

FROTOGA TOGO, Formation en Intelligence Artificielle / Community Management / Premier PRO / CapCut Pro : FROTOGA TOGO

Août 2024

Obtention du certificat de formation au métier de Community Manager : **FROTOGA TOGO**.

Université de Lomé (UL-TOGO), Comptabilité & Contrôle Audit

Octobre 2007 à octobre 2011

Obtention du diplôme en Comptabilité et Contrôle Audit (Licence professionnelle)

LETP - LOME, Lomé – BAC G3

Septembre 2003 à septembre 2006

Obtention du baccalauréat deuxième partie série G3 après un parcours de trois ans au Lycée d'Enseignement Technique Lomé.

RÉFÉRENCES

- Mme Victorine LAWSON, Directrice de la Direction Expérience et Relation client (DERC) de Yas Togo, Lomé, Tél : 90 01 14 06
- M. Amah Elom SITTI Superviseur du 888 Mobile & Digital de Yas Togo DERC, Lomé, Tél : 90 23 33 11
- Mme AMEGNINOUE Emma, Superviseur Activités Offshore de Yas Togo DERC, Lomé, Tél : 90 03 03 29
- M. FASSINOUE Lucius Arsène, Manager HOMINTEC Togo, Lomé, Tél : 92 99 81 79

COMPÉTENCES TECHNIQUES

Analyse de marché & études consommateurs

Utilisation d'outils de Reporting (par exemple, Excel, Tableau)

Conception et maintenance de rapports

Planification et exécution des campagnes promotionnelles

Gestion de projet événementiel

Compétences en bureautique (par exemple, Microsoft Office)

Activation terrain & merchandising

Remontées d'information et recommandations opérationnelles

Veille concurrentielle

Utilisation de logiciels de service à la clientèle (par exemple, CRM, HERMES)

LANGUES

Français parlé et écrit

Anglais parlé et écrit

Ewé, parlé et écrit

LOISIRS

Voyage (curiosité et ouverture au monde)

Football (dynamisme et esprit d'équipe)

Musique (discipline et sensibilité)