

DIANE LEATITIA MAFFE

Abidjan, Côte d'Ivoire
dianemaffe33@gmail.com
+225 07 89 90 71 03

CONSEILLÈRE CLIENTÈLE PREMIUM

PROFIL PROFESSIONNEL

Titulaire d'une Licence en Droit, j'associe rigueur juridique et excellence relationnelle. Spécialisée en gestion des litiges complexes et en satisfaction client, je souhaite valoriser mon expertise et mon sens du conseil auprès d'une clientèle exigeante et haut de gamme (Premium).

EXPÉRIENCES PROFESSIONNELLES

07/2024 – 02/2025 | Téléconseillère – EVEN MÉDIA INTERACTIVE (EMICIV)

- **Performance** : Résolution de 90 % des requêtes dès le premier appel (First Contact Resolution).
- **Relation Client** : Prise en charge personnalisée et garantie d'un accueil téléphonique d'excellence.
- **Gestion des Litiges** : Médiation, négociation et résolution réglementaire des réclamations complexes.

11/2023 – 12/2023 | Commerciale de Terrain – SATOCI

- **Développement** : Prospection stratégique et fidélisation d'un portefeuille de clients professionnels (B2B).
- **Négociation** : Conseil technique sur-mesure et vente directe basés sur une argumentation structurée.

06/2021 – 12/2022 | Gestionnaire de Vente en Ligne – DIANE KEYRAN SHOP (Activité Indépendante)

- **Gestion Globale** : Pilotage autonome de la chaîne logistique, des stocks et des flux financiers.
- **Fidélisation** : Suivi personnalisé de la clientèle et animation ciblée de la visibilité sur les réseaux sociaux.

DIPLÔMES ET FORMATIONS

2024 – 2025 : **Licence en Droit** – Université Félix Houphouët-Boigny, Cocody

2019 – 2020 : **Baccalauréat** – Lycée Moderne 1, Abobo

2016 – 2017 : **BEPC** – Collège Moderne Les As, Abobo

COMPÉTENCES ET ATOUTS

Compétences techniques : Rigueur juridique, techniques de négociation commerciale, gestion des réclamations.

Qualités professionnelles (Soft Skills) : Écoute active, excellente élocution, résistance au stress, persuasion.

Langue & Intérêts : Français (Langue maternelle) | Bénévolat, voyage, lecture, sport.