**Madonna Diatta**

**Communicante/ Enquêtrice pour le compte du Groupe BVA**

Née le 12 juillet 1996 à Dakar

Adresse : Grand Mbao, Cité Ndèye Marie

Célibataire sans enfant

Email : madodiatta24@gmail.com

Téléphone : 77-375-94-37

Titulaire d’une Licence en Journalisme et Communication, ma formation a aiguisé les compétences essentielles pour relever les défis évolutifs en entreprise. Ma faculté naturelle à m’intégrer harmonieusement dans une équipe me permet de tisser des relations solides avec mes pairs. La rigueur constitue un atout majeur, et je suis préparée à mener à bien toute mission qui m’est assignée. Forte de mes expériences en tant que journaliste reporter et chargée de clientèle durant deux ans, j’ai perfectionné mes compétences en communication, médiation et persuasion. Mon aisance à m’adapter à divers interlocuteurs me permet de résoudre efficacement leurs problèmes tout en fidélisant notre clientèle.

Parallèlement, ma participation en tant que membre au sein d’une fondation démontre mon engagement envers des causes sociales et environnementales.

**ÉTUDES ET FORMATIONS**

**2019-2020** : Licence 3 en Journalisme et Communication à ENS ’up Afrique

**2018-2019** : Licence 2 en Journalisme et Communication à ENS ’up Afrique

**2017-2018** : Licence 1 en Journalisme et Communication à ENS ’up Afrique

**2016-2017** : Baccalauréat Littéraire au Lycée de Mbao, actuel Cheikh Hamadou Kane

**2011-2012** : Brevet de Fin d’Études Moyennes (BFEM) au Collège Cristo Mahdi de Mbao

**Janvier 2023** : Master 1 en Marketing et Communication à ENS ’up Afrique

**EXPÉRIENCES PROFESSIONNELLES**

**Août 2023** : Enquêtrice chez Quality Center Sénégal

**Janvier 2023** : Finaliste à la 2ème édition du concours Les Francophiles organisé par Majorel à Casablanca

**Avril 2021 - Juillet 2023** : Chargée de clientèle chez Phone Group (actuel Majorel Sénégal)

• Gestion des appels, chats et courriels

• Assistance clientèle

• Résolution proactive des problèmes

• Contribution à l’amélioration des processus et de la qualité de service

• Fidélisation de la clientèle

**Octobre 2020 à Mars 2021** : Stagiaire et Agent de Prospection chez CARIS (agence octroyant des bourses d’études pour des universités privées)

• Prospection de nouveaux clients

• Présentation des services

• Négociation commerciale

• Rapport d’informations à la direction

• Promotion de l’entreprise et de ses offres

• Génération de chiffre d’affaires via les bourses d’études

**Février 2020 à Août 2020** : Stagiaire chez SAM Infos (site d’information)

**Novembre 2018 à Septembre 2019** : Stagiaire reporter chez RFL Radio Futur London (site de presse en ligne basé à Londres)

• Proposition de sujets à la rédaction

• Enquêtes et investigations

• Collecte d’informations et rédaction d’articles

**Janvier 2018 à Avril 2022** : Chargée de Communication au sein de la fondation “La Joie,” dédiée à l’aide aux populations vulnérables, en particulier les enfants de la rue

• Conception des messages de communication et des campagnes

• Supervision de la mise en œuvre des actions de communication

**COMPÉTENCES**

• Professionnalisme et rigueur

• Fiabilité, dynamisme et organisation

• Aptitude au travail d’équipe

• Pigiste et Administratrice du blog “Fem ’Ebène”

• Maîtrise des outils informatiques : Word et Excel

**LANGUES**

• Français : Excellente maîtrise

• Anglais : Niveau basique

**LOISIRS**

• Lecture et écriture

• Jeux d’esprit (Scrabble)

• Marche