

		<p>TALENTS PLUS CONSEILS BENIN</p> <p>Filiale de TALENTS PLUS AFRIQUE <i>Label de G.R.H. en Afrique</i></p>	<p>Solutions RH et SIRH</p> <p>TALENTS PLUS CONSEILS BENIN TALENTS PLUS E.T.T. BENIN TALENTS PLUS CONSEILS MALI TALENTS PLUS CONSEILS CÔTE D'IVOIRE TALENTS PLUS E.T.T. TOGO</p>
--	---	--	---

Le Cabinet TALENTS PLUS ETT ; agence de travail temporaire au Bénin recrute pour une mise à disposition d'un opérateur GSM :

UN (01) PILOTE ANALYSE ET RECLAMATIONS (Ref.: ETT-1224I01PAR)

Missions :

La mission du **Pilote Analyse et Réclamations** est de:

- ✓ Assurer le traitement des réclamations ;
- ✓ Identifier et analyser les causes des réclamations pour en déclencher les actions correctives et préventives ;
- ✓ Fidéliser et améliorer la satisfaction des clients de l'opérateur GSM.

PRINCIPALES ACTIVITES :

- ✓ Qualifier, analyser et assurer le traitement des réclamations Client ;
- ✓ Piloter et traiter les réclamations dans le respect de la norme COPC ;
- ✓ Contribuer à la diminution du taux de réclamation et à une maîtrise des réclamations récurrentes ;
- ✓ Coordonner avec les supports techniques, les supports SI et ceux des autres Directions pour le traitement des réclamations ;
- ✓ Prendre en charge toutes les tâches affectées par le Front Office dans la CRM ;
- ✓ Procéder à l'analyse et l'interprétation en vue de proposer des solutions ;
- ✓ Participer au Task Force (daily, weekly) sur la résorption du stock de réclamations ;
- ✓ Travailler étroitement avec les supports pour comprendre la problématique en vue de valider les mesures correctives et préventives ;
- ✓ Assurer les communications relatives au traitement des réclamations (accuser de réception, communication intermédiaire, communication de traitement final) ;
- ✓ Recommander des actions allant dans le sens de l'amélioration des processus qui génèrent des réclamations (la commande – livraison, la facturation, la vente, le marketing) ;
- ✓ Participer au déploiement et à la mise en œuvre effective des exigences QSE et COPC.

		<p>TALENTS PLUS CONSEILS BENIN</p> <p>Filiale de TALENTS PLUS AFRIQUE <i>Label de G.R.H. en Afrique</i></p>	<p>Solutions RH et SIRH</p> <p>TALENTS PLUS CONSEILS BENIN TALENTS PLUS E.T.T. BENIN TALENTS PLUS CONSEILS MALI TALENTS PLUS CONSEILS CÔTE D'IVOIRE TALENTS PLUS E.T.T. TOGO</p>
--	---	--	--

- ✓ Réaliser toutes activités ou projets confiés par le N+1.
- ✓ Participer à l'amélioration continue de l'expérience client B2B & B2G.

PROFIL :

- ✓ Avoir une formation de base équivalente à BAC+3 en télécommunications, réseau, informatique ou tout domaine équivalent ;

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES :

- ✓ Avoir un minimum de cinq (5) ans d'expérience opérationnelle dans le domaine ;

COMPETENCES LIÉES AU POSTE :

- ✓ Bonne connaissance de la culture client
- ✓ Connaissance des offres et produits de l'opérateur GSM ;
- ✓ Connaissance de la politique, des priorités de l'opérateur GSM ;
- ✓ Connaissance des produits et services de l'opérateur GSM ;
- ✓ Connaissance des processus du domaine ;
- ✓ Savoir superviser la coordination d'une activité et s'assurer de l'organisation et la réalisation de toutes les tâches en cohérence avec les résultats escomptés.

EXIGENCES DU POSTE :

- ✓ Connaissance de la norme COPC, QSE
- ✓ Capacité d'écoute, de communication, d'organisation ;
- ✓ Connaissance des techniques de communication ;
- ✓ Capacité relationnelle et esprit d'équipe ;
- ✓ Avoir une excellente communication et être capable à travailler en équipe pour atteindre les objectifs organisationnels ;
- ✓ Avoir l'aptitude à établir et maintenir des relations de travail efficaces avec les collègues ;
- ✓ Excellente communication orale et écrite ;
- ✓ Avoir un sens aigu de l'éthique et de l'intégrité dans le traitement de tous les dossiers dans lesquels il est impliqué dans leur mise en œuvre ;
- ✓ Avoir d'excellentes capacités d'analyse, de raisonnement, de prise de décision et de rédaction ;



- ✓ Avoir la capacité de mettre l'accent sur le résultat et réagir positivement aux commentaires ;
- ✓ Maîtriser les outils du numérique (l'outil informatique et les technologies de la communication) ;

Ce profil est-il le vôtre ?

Envoyez OBLIGATOIREMENT votre dossier par mail, en précisant en objet l'intitulé du poste : **PILOTE ANALYSE ET RECLAMATIONS (REF : ETT-1224lo1PAR)** à l'adresse : recrutement-ett@talentsplusafrique.com

Un accusé de réception vous sera envoyé dès réception du dossier de candidature, cependant si vous ne recevez pas ledit accusé de réception, merci de bien vouloir renvoyer le mail.

LIEU DU CONTRAT: COTONOU

PIECES A FOURNIR :

- ✓ Une lettre de motivation adressée au Directeur Général de TALENTS PLUS ETT précisant le poste et sa référence (y inscrire votre disponibilité et votre prétention salariale) ;
- ✓ Un Curriculum Vitae détaillé ;
- ✓ Copie des diplômes obtenus ;
- Les copies des attestations/certificats de travail.

(Tout dossier de candidature ne respectant pas cette exigence sera purement et simplement rejeté).

NB. :

- *En soumettant votre candidature, vous nous donnez également votre consentement pour la collecte, le stockage, le traitement de vos données personnelles.*
- *Vous pouvez à toute étape du processus, exercer votre droit d'opposition.*

Dates limite de dépôt : **21 Décembre 2024**

Disponibilité immédiate ou selon la durée du préavis

Pour plus d'infos : 00 229 96 35 77 22/www.talentsplusafrique.com