

 TALENTS Conseils Nous créons la passion et l'énergie	BEST HUMAN RESSOURCES CONSULTING AGENCY - WEST AFRICA - AFRICAN CORPORATE EXCELLENCE AWARDS 2016 CV MAGAZINE	TALENTS PLUS E.T.T. BENIN Filiale de TALENTS PLUS AFRIQUE <i>Label de G.R.H. en Afrique</i>	Solutions RH et SIRH 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
--	---	---	--

Le Cabinet **TALENTS PLUS ETT**, agence de travail temporaire au Bénin, recrute pour une mise à disposition :

Deux (02) AGENTS BACK OFFICE TECHNIQUE (E)(Ref.: ETT-0725R02ABOT)

01 GRAND PUBLIC et 01 CORPORATE

LIEU DU POSTE : Cotonou où tout lieu d'intervention de l'entreprise au Bénin

Mission et Responsabilités :

Le/la titulaire du poste est chargé. e de :

- Prendre en charge les plaintes clients sur le fixe, le mobile, l'internet (FTTH)
- Gérer l'assistance technique et commerciale FTTH, Mobile et fixe ;
- Prendre en charge les demandes des clients en appliquant rigoureusement les procédures et consignes définies ;
- Utiliser strictement les informations professionnelles dans le cadre de l'activité ;
- Analyser les informations contenues dans le dossier du client en se référant au SI ;
- Effectuer les vérifications nécessaires aux traitements des demandes clients à l'aide du SI et des outils mis à disposition ;
- Diagnostiquer, analyser, assister les clients afin de résoudre les dysfonctionnements signalés avec pertinence ;
- Transmettre les demandes aux services concernés ;
- Assurer l'enregistrement des actions menées tant dans les dossiers clients que dans les outils de gestion de la relation ;
- Alerter, remonter toute information pertinente et réactive (remontées particulières sur les outils, supports, procédures, situation d'un client, ...) ;
- Proposer des relations de travail avec les supports suivant les nouveaux dysfonctionnements constatés ;
- Remonter systématiquement les dysfonctionnements et blocages constatés ;
- Participer aux propositions d'actions correctives et ou préventives suite aux réclamations reçues ;
- Suivre rigoureusement toutes les réclamations reçues et surtout celles envoyées aux structures supports ;
- Assurer le bouclage de toutes les réclamations conformément aux délais d'engagements clients ;
- Informer les clients après traitement de leurs réclamations ;

- Remonter les données relatives au traitement des réclamations de façon quotidienne et hebdomadaire ;
- Elaborer un rapport d'analyse hebdomadaire des réclamations en commentant les résultats et en proposant des pistes d'amélioration ;
- Proposer des procédures pour une meilleure gestion des réclamations et participer à leur élaboration ;
- Appliquer et suivre les procédures mises en place ;
- Proposer des solutions pour automatiser le maximum de processus de traitement des réclamations ;
- Se conformer rigoureusement à l'organisation mise en place au sein du pôle pour assurer la continuité du service et des prestations de qualité ;
- Toute autre tâche confiée par le responsable hiérarchique ;
- Mettre en œuvre les actions et décisions issues des briefings quotidiens ;
- Mettre en œuvre les actions et décisions issues des briefings hebdo ;
- Répondre dans les délais aux quiz de vérification des connaissances ;
- Former et assister les utilisateurs sur les outils (KAABU, KIBARU, CBS, plateforme de la portabilité) ;
- Support dans la prise en charge des plaintes ;
- Support sur la portabilité ;
- Supervision des liaison FTTH et des MSAN ;
- Suivi et accompagnement du front office ;

PROFIL :

- Être titulaire d'un Bac+3 Technique ;
- Avoir une grande capacité d'organisation ;
- Être orienté résultats et amélioration continue.
- Avoir une maîtrise technique d'analyse de la variation ;
- Maîtriser les offres produits Fixe - internet- Fibre Optique – Mobile ;
- Maîtriser les procédures et des modes opératoires liés à l'activité ;
- Avoir la capacité rédactionnelle ;
- Maîtriser les scripts d'entretien ;
- Maîtriser les parcours de service ;
- Maîtriser les techniques de vente en rebond ;
- Bonne gestion de la relation client ;
- Maîtriser les outils KAABU, KIBARU, CBS, NCE, AAA ;
- Maîtriser l'outil Gandall ;
- Avoir une bonne connaissance des entreprises Télécoms ;
- Avoir une bonne connaissance des attentes et valeurs de DEC ;
- Avoir une bonne connaissance des chartes (déontologie, confidentialité...) ;
- Avoir une bonne Ethique et Compliance ;
- Maîtrise Technique Analyse de la variation ;

- Maîtriser les contenus Gandaal ;
- Avoir une bonne connaissance du processus d'amélioration continue ;
- Démontrer une bonne Signature Relationnelle,
- Maîtriser les Procédures Escalade ;
- Avoir une connaissance des exigences du consommateur final et du client ;
- Maîtriser la configuration des routeurs.
- Maîtriser la langue française ;
- Avoir la confiance en soi ;
- Avoir la stabilité émotionnelle ;
- Être créative, Agile / Adaptable ;
- Être bienveillant et respectueux ;
- Être proche dans la relation client ;
- Être efficace avec des solutions simples ;
- Être orienté fidélisation et collaboratif en équipe ;
- Être synthétique dans l'analyse ;
- Être tourné vers le client ;
- Être convaincant et persuasif ;
- Être structuré dans l'argumentation ;

Ce profil est-il le vôtre ?

Envoyez OBLIGATOIREMENT votre dossier par mail, en précisant en objet l'intitulé du poste :

Deux (02) AGENTS BACK OFFICE TECHNIQUE (E)(Ref.: ETT-0725R02ABOT) 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.

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.*

Date limite de dépôt : **05 aout 2025**

Pour plus d'infos : 00 229 01 96 35 77 22/www.talentsplusafrique.com