

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

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

Cinq (05) TELECONSEILLERS Ref.: ETT-0725R03T)

01 Téléconseiller Corporate et 04 Téléconseillers Grand Public

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 :

- Répondre et bien prendre en charge les appels des clients qui sollicitent les plateaux ;
- Veiller à l'utilisation strictement professionnelle des informations manipulées dans le cadre de l'activité ;
- Veiller au respect des dispositifs de sécurité en place (politique de sécurité, charte utilisateur, ...);
- Conduire des entretiens téléphoniques avec les clients conformément aux procédures de traitement en vigueur ;
- Répondre aux demandes d'assistance par e-chat, forum, réseaux sociaux et apporter la solution adaptée au client, à son besoin et à sa maturité digitale pour assurer sa satisfaction ;
- Diagnostiquer, analyser, résoudre les problèmes des clients et/ou recommander avec pertinence les services ;
- Emettre et recevoir des appels de clients et ou prospects pour tout type de transaction (information, réclamation, assistance, demande d'activation...);
- Effectuer les vérifications nécessaires au traitement des demandes client à l'aide des outils de traitements à disposition de l'agent ;
- Diagnostiquer, analyser, résoudre les problèmes des clients et/ou recommander avec pertinence les services ;
- Placer les offres et/ou services disponibles aux clients ;
- Transmettre les demandes aux services concernés ;
- Orienter les clients vers les interlocuteurs adéquats ;
- Assurer l'enregistrement des actions menées tant dans les dossiers clients que dans les outils de gestion de la relation ;
- Effectuer des alertes, des remontées d'informations pertinentes et réactives (outils, procédures, situation d'un client, supports dédiés, ...);
- Incarner la relation client de l'entreprise en étant un ambassadeur de la marque, de ses produits et services, de ses valeurs ;
- Escalader les cas clients difficiles vers l'encadrement du plateau ;

- Réaliser tout traitement administratif lié à la gestion du contact ;
- Recommander avec pertinence les services à valeur ajoutés aux clients ;
- Participer aux réunions d'équipes ;
- Appliquer rigoureusement les consignes en vigueur (process traitement, la charte SI, Règlement Intérieur) ;
- Répondre le cas échéant au questionnaire mensuel d'évaluation du management et du pilotage de l'activité ;
- 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 ;

PROFIL :

- Être titulaire d'un Bac +2/3 en Informatique, Réseaux, Télécoms ou tout autre domaine jugé pertinent ;
- Avoir une bonne expérience dans un service client télécom ou dans un centre d'appels accompagnant un service client télécom ;
- Avoir une bonne maîtrise des offres data mobiles (TV mobile, IEW, terminaux, etc.) ;
- Maîtriser les services à valeur ajoutée ;
- Maîtriser les offres mobiles prépayées ;
- Maîtriser les offres produits Fixe – Internet – Fibre Optique ;
- Avoir une maîtrise technique d'analyse de la variation ;
- Avoir une bonne capacité rédactionnelle et un bon écrit conversationnel ;
- Maîtriser les scripts d'entretien ;
- Maîtriser les techniques de vente en rebond et assurer le closing des ventes ;
- Assurer une excellente gestion de la relation client ;
- Avoir une bonne connaissance des réseaux télécoms (accès fixe et mobile) ;
- Maîtriser la configuration des équipements client (modem, routeur, décodeur, clé wifi...) ;
- Avoir une bonne connaissance de l'environnement technique du client final ;
- Connaître les exigences du consommateur final et du client ;
- Maîtriser les procédures d'escalade ;
- Démontrer une excellente signature relationnelle ;
- Avoir une bonne éthique professionnelle et respecter les principes de compliance ;
- Être orienté management de la performance et amélioration continue ;
- Faire preuve d'initiative et de réactivité ;
- Avoir une bonne gestion du stress et des conflits ;
- Être rigoureux, organisé et doté d'un bon esprit d'analyse et de synthèse ;
- Faire preuve de dynamisme et de sens des responsabilités ;
- Travailler efficacement en équipe ;
- Faire preuve d'adaptabilité et de souplesse comportementale ;
- Avoir une maîtrise parfaite de la langue française (orale et écrite).

Ce profil est-il le vôtre ?

Envoyez OBLIGATOIREMENT votre dossier par mail, en précisant en objet l'intitulé du poste : **Cinq (05) TELECONSEILLERS Ref.: ETT-0725R03T** 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 août 2025**

Disponibilité du candidat

Immédiate ou selon la durée du préavis

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