



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

Un (01) AGENT BACK OFFICE COMMERCIAL (RECLAMATIONS GP ET CORPORATE) (Ref. : ETT-0725Ro4ABOC)

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 :

- Assurer le traitement de toutes les réclamations clients avec efficacité et professionnalisme ;
- Garantir 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, etc.) ;
- Assurer un rôle d'interface entre les plateaux, le backoffice et les équipes de support pour une résolution optimale des demandes ;
- Participer activement à l'amélioration continue de la relation client à travers l'analyse des performances et la mise en œuvre de plans d'action ;
- Contribuer à la disponibilité, la compréhension et l'application des outils, processus et consignes métiers ;
- Élaborer les rapports d'activités hebdomadaires et mensuels, et formuler les besoins de formation auprès de la hiérarchie ;
- Participer aux groupes de travail et projets d'amélioration des performances du backoffice ;
- Exécuter toute autre tâche confiée par la hiérarchie ;
- Répondre avec assiduité aux quiz de connaissances et dispositifs d'évaluation internes.
- Traitement des réclamations postées en backoffice ;
- Suivi et pilotage des dysfonctionnements jusqu'à leur résolution ;
- Analyse des résultats opérationnels et mise en œuvre de plans d'amélioration ;
- Contribution à la performance et à l'efficacité du traitement des demandes clients ;
- Participation aux comités, réunions et dispositifs de pilotage de la relation client.

PROFIL :

- Être titulaire d'un Bac +3 en techniques commerciales, marketing, réseaux télécoms, ou domaine équivalent ;
- Justifier d'au moins 2 années d'expérience dans le traitement des réclamations ou la gestion de requêtes clients ;
- Avoir une bonne connaissance des problématiques clients en environnement télécom est un atout majeur.
- Faire preuve d'empathie, d'écoute active et d'un bon sens de la fidélisation ;

- Avoir une grande capacité d'organisation, de rigueur et de synthèse ;
- Être réactif, dynamique et force de proposition ;
- Être capable de gérer efficacement le stress et les conflits, tout en conservant une posture professionnelle ;
- Être orienté résultats, performance et amélioration continue ;
- Avoir un excellent niveau en langue française, tant à l'écrit qu'à l'oral ;
- Démontrer une bonne force de persuasion, une argumentation structurée et une aisance en communication ;
- Avoir une bonne maîtrise des outils bureautiques (Word, Excel, PowerPoint, Outlook) ;
- Avoir une capacité rédactionnelle développée, notamment dans un style conversationnel ;
- Avoir une bonne capacité d'analyse et de compréhension des produits et services télécoms ;
- Démontrer des aptitudes en management et coaching d'équipes ;
- Maîtriser les scripts d'entretien et les procédures d'escalade ;
- Maîtriser le monitoring des transactions et les modes opératoires liés à l'activité ;
- Maîtriser la gestion de la relation client et l'outil KIBARU ;
- Avoir une bonne connaissance des entreprises Télécoms et des attentes/valeurs de la DEC ;
- Être conforme aux principes d'éthique, de confidentialité et de compliance ;
- Maîtriser les offres produits Fixe – Internet – FTTH et les techniques d'analyse de la variation ;
- Connaître les exigences du consommateur final et assurer une gestion client proactive.
- Gestion du client ;

Ce profil est-il le vôtre ?

Envoyez OBLIGATOIREMENT votre dossier par mail, en précisant en objet l'intitulé du poste : **Un (01) AGENT BACK OFFICE COMMERCIAL (Ref. : ETT-0725Ro4ABOC)** 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