

Le GROUPE SABLUX est une entreprise sénégalaise évoluant sur toute la chaîne de valeur de la promotion immobilière et présent en GUINÉE, COTE D'IVOIRE et au BURKINA FASO.

Dans le cadre des recrutements prévus pour SABLUX BENIN, TALENTS PLUS CONSEILS Bénin recrute :

Un (01) CHARGE RELATION CLIENT ET RECOUVREMENT
(REF : TPC-0126R07CCR)

Missions et Responsabilités :

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

- Prendre part à la définition de la politique de gestion des services à la clientèle et celle de fidélisation clientèle ;
- Prendre part à la définition des actions relatives au parcours client et de pilotage de la satisfaction client ;
- Planifier les enquêtes satisfaction client en tenant informée sa hiérarchie ;
- Planifier les visites de programmes/chantiers et les livraisons
- Planifier les prévisions d'encaissement à des intervalles définis et prendre part à la définition du planning périodique du DG ;
- Planifier et piloter en collaboration avec le service QHSE, les dispositions d'animation du SMI ;
- Accueillir, renseigner, détecter les besoins et orienter la clientèle et les visiteurs vers le bon interlocuteur ;
- Gérer le mail de l'entreprise et assurer la gestion du courrier (collecte, distribution) : enregistrement des courriers « arrivée et départ » ;
- Assister, si nécessaire, le client dans la réalisation des opérations courantes ;
- Favoriser la compréhension des besoins des clients afin de créer un climat de confiance ;
- Traiter les réclamations en relation avec les commerciaux et la technique ;
- Réceptionner les factures fournisseurs et établir des enquêtes de satisfaction clients ;
- Appuyer les commerciaux dans l'établissement de documents administratifs pour les clients ;
- Établir les contrats et les faire signer par les parties contractantes ;
- Mettre à la disposition des clients toutes les informations relatives aux produits et services après la signature du contrat ;
- Piloter les états des lieux et s'assurer de la levée de toutes les réserves avec les services techniques et autres services support ;
- Mettre à la disposition des clients des produits conformes ;
- Traiter les remontées y compris les réclamations relevant de la commande et livraison en relation avec les commerciaux et la technique ;
- Coordonner les activités de la commande et livraison et Organiser les rendez-vous, le planning du DG ;
- Photocopier, scanner et classer les documents et gérer la confidentialité des dossiers ;
- Filtrer les appels et les accueils physiques ; traiter et transmettre les contrats, des bons de commandes et des demandes d'achats ;

- Concevoir et rédiger des courriers, comptes rendus et rapports des différentes rencontres séminaires ;
- Gérer les relations publiques de la Direction Générale ;
- Organiser les missions, déplacements, réceptions et réunions et manifestations organisées par le Directeur Général ;
- Gérer les retours d'information concernant les dossiers et faire les réservations des missions (billet d'avion, hôtel) et les demandes de visa ;
- Etablir les facturations, en collaboration avec la comptabilité dans le Système d'Information prévu à cet effet ;
- Transmettre les factures établies aux échéances définies tenant compte de la planification définie à cet effet ;
- Faire la situation des encours aux intervalles définis et relancer les clients conformément aux dispositions prévues dans la procédure ;
- En cas de non-respect des échéances, recourir aux procédés prévus dans la procédure pour recouvrer les clients débiteurs (application de pénalité, saisine des partenaires juridiques...) ;
- Transmettre dans les délais les justificatifs de paiement ;
- Veiller en permanence à la satisfaction des clients tout en prenant en compte l'intérêt de la filiale ;
- Alerter sa hiérarchie sur des dossiers sensibles (créance importante, heurts avec des clients dans le cadre du recouvrement...) ;
- Traiter les réclamations portant sur le service Pilotage des Encaissements ;
Appuyer, au besoin ou à la demande, les autres collaborateurs du service ;
- Renseigner les supports de suivi d'activité et faire le reporting des activités du service client ;
- Assurer les relais du service QHSE au niveau des différents processus ;
- Assurer que les dispositions mises en place dans le cadre du SMI soient présentes et abordées au niveau de toutes les instances d'évaluation des filiales ;
- Compiler et renseigner les indicateurs dans QUALIPRO et s'assurer de l'effectivité de l'analyse causale en cas de non atteinte des cibles ;
- Assurer du respect des procédures et des instructions applicables au sein du processus ;
- Inciter la remontée et traiter les fiches de non-conformité, et les Fiches de Report des Evènements Indésirables (FREI) éventuelles ouvertes au niveau du processus, les transmettre au service QHSE, suivre la mise en œuvre des actions correctives et leur efficacité ;
- Suivre et mettre à jour les plans d'actions (FNCs, Audit interne, Revue, de processus, Revue de Direction...);
- Assurer l'élaboration des comptes rendus et la transmission au service QHSE, des plans d'actions issus des instances d'évaluation au niveau du processus (réunion hebdomadaire, mensuelle etc...) ;
- Sensibiliser les acteurs du SMI sur le tri des déchets et toutes les autres dispositions HSE.

Profil :

- Être titulaire d'un BAC +3 dans le domaine du commerce, administration d'entreprise ou diplôme équivalent ;
- Avoir 5 ans d'expérience professionnelle à un poste similaire ;
- Avoir une expérience dans le secteur immobilier serait un atout ;
- Avoir une bonne connaissance de la Vente en État Future d'Achèvement ;
- Avoir une bonne connaissance du droit contractuel ;

- Avoir une bonne maîtrise des techniques de Gestion de la Relation Client ;
- Avoir de bonnes capacités rédactionnelles et une bonne connaissance des risques SST liés aux activités ;
- Avoir une bonne maîtrise du français, une très bonne capacité rédactionnelle et une bonne diction;
- Avoir un bon sens de l'organisation ; un bon sens commercial et une qualité relationnelle ;
- Avoir un le sens du contact, de la confidentialité et savoir travailler en équipe ;
- Être dynamique, rigoureux, disponible, réactif, flexible ;
- Avoir une bonne maîtrise des logiciels CRM et du progiciel utilisé par l'entreprise (SI).

Ce profil est-il le vôtre ?

Envoyez **OBLIGATOIREMENT** votre dossier par mail, en précisant en objet l'intitulé du poste : **Un (01) CHARGE RELATION CLIENT ET RECOUVREMENT (REF : TPC-0126R07CCR)** à l'adresse : recrutement@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 CONSEILS précisant le poste et sa référence (y inscrire votre disponibilité et votre prétention salariale) ;*
- *Un Curriculum Vitae détaillé ;*
- *Les copies des diplômes et des attestations justifiant l'expérience ;*
- *Une copie de la pièce d'identité en cours de validité ;*

(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 : 1^{er} Février 2026

Pour plus d'infos : 00 229 01 95 10 91 51/ www.talentsplusafrique.com