

Le cabinet **TALENTS PLUS CONSEILS** Bénin recrute pour le compte de **SATIS FINTECH SA** :

Vingt-six (26) TELEOPERATEURS EN CENTRE DE CONTACT BANCAIRE (H/F) (REF : TPC-0325R02TCCB)

Lieu : Cotonou/Bénin

Les postes sont ouverts à toutes les nationalités.

Pays	Effectif à pourvoir	Langue 1	Langue 2	Langue 3
Profil A	2	Français	Anglais	Fon
Profil B	2	Français	Dioula	Mooré
Profil C	2	Français	Anglais	Dioula
Profil D	2	Portugais	Creolo	Français
Profil E	4	Français	Malinke	Soussou
Profil F	2	Français	Ahoussa	Djerma
Profil G	4	Français	Anglais	Wolof
Profil H	2	Français	Arabe	-
Profil I	6	Français	Mina	Anglais

Le candidat devra préciser clairement dans sa lettre de motivation le profil pour lequel il postule. Pour chaque profil, les langues 1, 2 et 3 doivent être obligatoirement maîtrisées. Aucun candidat ne peut postuler à plus de 02 profils

MISSIONS ET RESPONSABILITES

Les titulaires du poste seront chargés de :

- Répondre aux appels entrants et gérer les demandes des clients, fournir des informations sur les produits et services des établissements clients ;
- Promouvoir les produits et services des entreprises clientes ;
- Résoudre efficacement les problèmes des clients avec professionnalisme et empathie ;
- Gérer les appels entrants et sortants ;
- Réceptionner et traiter les plaintes et réclamations des clients ;
- Suivre les dossiers clients et proposer des solutions adaptées ;
- Respecter les procédures et les normes de qualité du service client ;
- Exécuter toute tâche en relation avec le workflow défini dans le document de gestion des plaintes (affectation aux unités, escalade, réponses immédiates selon les cas, etc.).

PROFIL :

- Être titulaire d'une formation de niveau Bac+2 toutes filières
- Les diplômes des filières suivantes seront un atout : commerce, vente ou relation client, marketing, communication, etc. ;

- Avoir d'excellentes compétences en communication orale et écrite ;
- Avoir une bonne capacité d'écoute et de gestion du stress ;
- Avoir une bonne maîtrise de MS OFFICE et des logiciels de gestion client ;
- Avoir une expérience significative d'un (01) à deux (02) ans à un poste similaire (centre de contact, relation client, banque) ;

Ce profil est-il le vôtre ?

Envoyez **OBLIGATOIREMENT** votre dossier par mail, en précisant en objet l'intitulé du poste : **TELEOPERATEUR EN CENTRE DE CONTACT BANCAIRE (H/F) (REF : TPC-0325R02TCCB)** 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, le profil choisi et ses références (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 : 16 Mars 2025

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