

AVIS DE RECRUTEMENT

Le Cabinet INTEX BENIN recherche pour une société de la place :

Intitulé du Poste: Spécialiste Business Intelligence

Lieu : COTONOU

Mission et objectif principal du poste

Le **Spécialiste BI – Expérience Client** est responsable de la collecte, de l'analyse et de la transformation des données clients en informations exploitables afin d'améliorer l'expérience, la satisfaction et la fidélisation client, et d'influencer positivement la performance globale de l'entreprise. Le poste soutient la prise de décision stratégique et opérationnelle grâce à des analyses orientées données et à la production de rapports, tableaux de bord et recommandations business de haute qualité.

Responsabilités Essentielles

- Analyser les données clients issus de multiples canaux (CRM, centres d'appels, plateformes digitales, applications mobiles).
- Concevoir, développer et maintenir des tableaux de bord et rapports BI liés à l'expérience client.
- Suivre et analyser les KPI CX (NPS, CSAT, CES, taux de churn, plaintes, FCR, temps de résolution).
- Identifier les irritants clients, tendances et causes d'insatisfaction.
- Traduire des données complexes en insights et recommandations actionnables.
- Assurer la qualité, la cohérence et la gouvernance des données clients.
- Automatiser les rapports CX récurrents.
- Collaborer avec les équipes CX, Marketing, IT et Opérations.
- Fournir des analyses ad hoc pour soutenir la prise de décision.
- Contribuer à l'analyse et à l'optimisation des parcours clients.
- Soutenir les projets de transformation digitale et d'analytique orientée client.
- Participer aux cas d'usage d'analytique prédictive (prédiction du churn, analyse du comportement client).
- Présenter les analyses et recommandations aux parties prenantes, y compris la direction

COMPETENCES REQUISES /Qualifications

- Bonnes certifications sur les outils de reporting (Power-BI, Tableau, Google studio, etc.)
- Maîtrise de l'IA
- Certifications en apprentissage automatique, science des données et/ou ingénierie des données
- Techniques de micro-économétrie
- Utilisation avancée d'Excel (Excel, VBA pour Excel, etc.)
- Connaissance des bases de données, en particulier Access

Education et Expérience:

- Niveau d'études : Avoir un BAC+3 en statistiques/science des données/exploration de données/prévisions de marché
- Expérience professionnelle confirmée :
 - Au moins 3 ans d'expérience dans le domaine de la BI, de l'analyse de données, de la planification et des prévisions commerciales ou dans des fonctions similaires.
 - 2 ans d'expérience dans la planification, l'évaluation et les prévisions.
 - Expérience avérée dans la production de tableaux de bord de niveau exécutif et d'analyses percutantes.
 - Une expérience dans le domaine des télécommunications, du numérique, de la finance ou de l'expérience client est un atout supplémentaire

Pour postuler, merci d'envoyer votre CV à intexbj.recrutement@gmail.com au plus tard le **18 /02/2026**.