

Chef Service Opérations Back Office

RAPPORT HIERARCHIQUE	
Supérieur hiérarchique	DEC
Relation fonctionnelle	DRPS/DMCM/DCC/DSD-BF/DVGP/DCB
MISSIONS DU POSTE	
- Assurer le pilotage de l'activité et suivre la performance des équipes des back office (fixe et internet, mobile, identification et conformité, appels sortants, commercial) - Manager les superviseurs des back office - Organiser et superviser les opérations conformément aux objectifs fixés 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, etc.)	
PRINCIPALES ACTIVITES	
➤ Exploiter les reporting, enquêtes, les retours de bouclage à la suite des relèves, la conformité des ventes de sim et mettre en place des plans d'actions efficaces ; ➤ Produire des analyses récurrentes ou ponctuelles rendant compte de l'activité ; ➤ Mettre en place des plans d'actions d'amélioration des performances ; ➤ Construire ses actions à partir des attentes de la production et des différentes contraintes ; ➤ Elaborer des outils et supports permettant la mise en œuvre des plans d'action ; ➤ Communiquer - et éventuellement définir – les objectifs quantitatifs et qualitatifs auprès de son équipe ; ➤ Relever et suivre tous les éléments (techniques, RH, procédures, ...) pouvant impacter la réalisation des objectifs ; ➤ Organiser et animer des réunions internes ; ➤ Assurer une véritable présence sur le terrain (observation, écoute, appui, et communication) ; ➤ Garantir l'intégrité des chiffres et des données diffusées ; ➤ Veiller à l'efficacité de la gestion administrative liée à l'activité (reporting hebdo et mensuel) ; ➤ Assurer le suivi et le pilotage des dysfonctionnements et remontées clients ; ➤ Veiller à la conformité des procédures de traitement aux exigences client.	
PROFIL DU TITULAIRE DU POSTE	
Formation	Bac+ 5 Réseau Télécom, Gestion de projet, Informatique
Expériences professionnelles	5 ans d'expérience dans le domaine de l'assistance technique (fixe, mobile, mobile money, internet) / pilotage de projet/ back office service client

Compétences requises	➤ Assurer le développement des collaborateurs ➤ Centré sur le Client et le Marché ➤ Compréhension du marché et du positionnement de l'offre ➤ Planification et Méthodes sens stratégique ➤ Techniques de base du Pilotage de la Performance
Exigences du poste	➤ Empathie ➤ Initiative ➤ Capacité d'écoute ➤ Maîtrise de la langue française ➤ Force de persuasion et capacité d'argumentation ➤ Expression écrite ➤ Capacité d'analyse ➤ Connaissance bureautique MS Office ➤ Sens de l'organisation ➤ Rigueur ➤ Dynamisme ➤ Réactivité ➤ Sens de la fidélisation ➤ Esprit d'équipe ➤ Esprit de synthèse ➤ Orientation client ➤ Adaptabilité ➤ Gestion des conflits ➤ Gestion du stress ➤ Aptitude à communiquer ➤ Leadership
LIEU DU CONTRAT	
Lieu	Cotonou ou tout lieu d'intervention de l'entreprise au Bénin
Disponibilité du candidat	Immédiate ou selon la durée du préavis
Dossier à fournir	Si vous vous reconnaissez dans cette offre, rejoignez-nous en envoyant votre dossier de candidature via la plateforme celtiis.bj/celtiis-et-vous/recrutements au plus tard le 10 avril 2026 à 23h00 (heure de Cotonou)

« La SBIN, une entreprise **digitale et humaine**, engagée pour le développement des compétences béninoises au service du numérique »