

PREFERE PLUS RECRUTE AU PROFIT D'UNE GRANDE STRUCTURE DE TELECOMMUNICATION DE LA PLACE

Poste concerné :

- **TELECONSEILLERS**

DESCRIPTION DES TACHES

- Conduire des entretiens téléphoniques avec les clients conformément aux procédures de traitement en vigueur
- Répondre aux demandes d'assistance par e-chat, forum, réseaux sociaux et apporter la solution adaptée au client, à son besoin et à sa maturité digitale pour assurer sa satisfaction.
- Diagnostiquer, analyser, résoudre les problèmes des clients et/ou recommander avec pertinence les services.
- Emettre et recevoir des appels de clients et ou prospects pour tout type de transaction (information, réclamation, assistance, demande d'activation...)
- Effectuer les vérifications nécessaires au traitement des demandes client à l'aide des outils de traitements à disposition de l'agent
- Diagnostiquer, analyser, résoudre les problèmes des clients et/ou recommander avec pertinence les services
- Placer les offres et/ou services disponibles aux clients
- Transmettre les demandes aux services concernés
- Orienter les clients vers les interlocuteurs adéquats
- Assurer l'enregistrement des actions menées tant dans les dossiers clients que dans les outils de gestion de la relation
- Effectuer des alertes, des remontées d'informations pertinentes et réactives (outils, procédures, situation d'un client, supports dédiés,...)
- Incarner la relation client en étant un ambassadeur de la marque, de ses produits et services, de ses valeurs
- Escalader les cas clients difficiles vers l'encadrement du plateau
- Réaliser tout traitement administratif lié à la gestion du contact
- Recommander avec pertinence les services à valeur ajoutés aux clients
- Participer aux réunions d'équipes

- Appliquer rigoureusement les consignes en vigueur (process traitement, la charte SI, Règlement Intérieur)
- Répondre le cas échéant au questionnaire mensuel d'évaluation du management et du pilotage de l'activité
- Mettre en œuvre les actions et décisions issues des briefings quotidiens
- Mettre en œuvre les actions et décisions issues des briefings hebdo
- Répondre dans les délais aux quiz de vérification des connaissances

COMPETENCES :

- Maîtrise des offres data mobiles (Tv mobile, terminaux...)
- Maîtrise des services à valeur ajoutée
- Maîtrise Offres Mobile prépayées
- Maîtrise Technique Analyse de la variation
- Capacité rédactionnelle
- Maîtrise des scripts d'entretien
- Maîtrise technique de vente en rebond
- Gestion de la relation client
- Ethique et Compliance
- Signature Relationnelle
- Maîtrise Procédure Escalade
- Closing des Ventes
- Connaissances des exigences du consommateur final et du client
- Connaissance de l'environnement technique du client final
- Maîtrise Offres data mobiles (IEW, mobile, terminaux...)
- Maîtrise des services à valeur ajoutée
- Maîtrise Offres produits Fixe - internet - Fibre Optique
- Management de la performance
- Maîtrise des réseaux d'accès fixe et mobile

- Maîtrise de la configuration des équipements client (Modem, routeur, décodeur, clé wifi...)
- Ecrit conversationnel

EXIGENCES DU POSTE :

- Initiative
- Gestion du stress
- Sens de l'organisation
- Rigueur
- Dynamisme
- Réactivité
- Esprit d'équipe
- Esprit de synthèse
- Maîtrise de la langue française
- Adaptabilité
- Gestion des conflits
- Capacité d'analyse

PROFIL

- Jouir d'une bonne moralité ;
- Jouir de ses droits civiques et d'une bonne santé ;
- Etre titulaire d'un Bac+3 Informatique, Réseau, télécoms ou tout autre domaine jugé pertinent.
- Avoir une expérience dans un service client télécom ou dans un centre d'appels ayant accompagné un service client télécom

DOSSIERS DE CANDIDATURE

- Une lettre de motivation adressée au Directeur Général du cabinet PREFERE PLUS;
- Un CV détaillé ;
- Une copie du diplôme ;
- Une copie de la carte d'identité nationale ;
- Les copies des preuves des expériences acquises (Attestations de travail, attestations de bonne fin ou de service fait).

DEPOT DES DOSSIERS

1- Via notre site emploi, en suivant les liens ci-dessous :

📄 Lien d'inscription et de candidature pour les candidats n'ayant pas encore un compte sur notre site emploi : <https://recrutement-prefereplus.com/register>

📄 Lien de connexion et de candidature pour les candidats ayant déjà un compte sur notre site emploi: <https://recrutement-prefereplus.com/login>

Ou

2- Par mail à l'adresse prefere24@gmail.com

Pour tout renseignement, consultez www.prefereplus.com ou la page Facebook de PREFERE PLUS ou appelez-le **+229 01 40 11 88 84**

Date limite de dépôt : **Lundi 13 avril 2026 à 12h 00.**

ATTENTION: Le cabinet PREFERE PLUS ne perçoit aucun frais de quelque nature que ce soit de la part des candidats tout au long du processus de recrutement (dépôt de candidature, étude du CV, entretien d'embauche et traitement final des candidatures). En outre, le cabinet ne demande aucune information sur les comptes bancaires des candidats. Le cabinet décline toute responsabilité de publications frauduleuses d'offres d'emploi en son nom ou, de manière générale, d'utilisation frauduleuse de son nom de quelque manière que ce soit.