



Le Cabinet **TALENTS PLUS ETT**, agence de travail temporaire au Bénin recrute pour une mise à disposition :

## DES TELECONSEILLERS (Réf. : ETT-0426R02T)

### MISSIONS DU POSTE

- Répondre et bien prendre en charge les appels des clients qui sollicitent les plateaux
- 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, ...)

### PRINCIPALES ACTIVITES

- 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

### **FORMATION ET EXPERIENCES PROFESSIONNELLES**

- Bac+2/3 Informatique, Réseau, télécoms ou tout autre domaine jugé pertinent
- Expérience dans un service client télécom ou dans un centre d'appels ayant accompagné un service client télécom

### **COMPETENCES REQUISES**

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

**LIEU DU CONTRAT** ; Cotonou -Bénin

Disponibilité du candidat Immédiate ou selon la durée du préavis

### **Ce profil est-il le vôtre ?**

Envoyez OBLIGATOIREMENT votre dossier par mail, en précisant en objet l'intitulé du poste :

**DES TELECONSEILLERS (REF : ETT-0426R02T)** à l'adresse : [recrutement-ett@talentsplusafrique.com](mailto:recrutement-ett@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 ETT précisant le poste et sa référence (y inscrire votre disponibilité et votre prétention salariale) ;*
- *Un Curriculum Vitae détaillé ;*
- *Copie des diplômes obtenus ;*
- *Les copies des attestations/certificats de travail.*

*(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 : **15 avril 2026**

Pour plus d'infos : 00229 01 96 35 77 22/[www.talentsplusafrique.com](http://www.talentsplusafrique.com)