

APPEL A CANDIDATURES

CHARGE RELATIONS PLATEAU B2B

FICHE DE POSTE	
Supérieur hiérarchique	✓ N+1 : Chef de Département Expérience client corporate
Relation fonctionnelle	✓ Internes : Tous les départements de la Direction de l'Expérience Client ✓ Externes : Toute autre direction et collaborateur de la SBIN SA
MISSIONS DU POSTE	
<p>Piloter et optimiser la performance globale du plateau B2B/B2G en garantissant une expérience client d'excellence, à travers la gestion proactive des interactions, des réclamations, et la mise en œuvre d'actions de fidélisation et de rétention des clients corporate.</p>	
PRINCIPALES ACTIVITES	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Pilotage opérationnel <ul style="list-style-type: none"> • Superviser les activités (temps réel et différé) et assurer le respect des SLA. • Adapter les ressources aux flux et suivre les KPI de performance. • Produire des reportings et proposer des actions d'optimisation. ➤ Gestion des réclamations <ul style="list-style-type: none"> • Organiser et piloter le traitement des réclamations (suivi, délais, qualité). • Gérer les escalades et coordonner les parties prenantes internes. • Analyser les causes et mettre en place des actions correctives. ➤ Rétention & fidélisation <ul style="list-style-type: none"> • Mettre en œuvre des actions de rétention (campagnes, suivi clients à risque). • Identifier les irritants et améliorer le parcours client. • Contribuer à la satisfaction et à la fidélisation des clients corporate. ➤ Amélioration continue <ul style="list-style-type: none"> • Optimiser les processus et participer aux projets d'expérience client. • Déployer les campagnes et initiatives opérationnelles. ➤ Encadrement & qualité <ul style="list-style-type: none"> • Accompagner et coacher les équipes. • Suivre la qualité des interactions et la montée en compétence. 	
PROFIL DU TITULAIRE DU POSTE	
Formation	Bac + 3 ou autre diplôme équivalent en Marketing, Communication, Ventes ou Gestion d'Entreprise
Expériences professionnelles	Justifier d'un minimum de 3 à 5 d'expériences professionnelles dont 2 ans au moins dans le domaine de la Gestion de la Relation Client. Une expérience dans le domaine des télécommunications serait un atout.

<p>Compétences requises</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Techniques <ul style="list-style-type: none"> • Maîtrise des outils et méthodes de gestion de centre de contact • Bonne connaissance des technologies et tendances de l'Expérience Client Digitale (Digital Care) • Maîtrise des indicateurs de performance (KPI : SLA, NPS, taux de réclamation, churn, etc.) • Capacité à piloter la performance d'un plateau (suivi, analyse, optimisation) • Aptitude à la gestion et à la résolution de problématiques clients complexes • Excellentes compétences en communication client • Bonne maîtrise de l'anglais (oral et écrit) ➤ Comportementales <ul style="list-style-type: none"> • Forte orientation client (interne et externe) • Esprit d'analyse et sens de la résolution de problèmes • Capacité à travailler en équipe et en transverse • Orientation résultats et culture de la performance • Excellentes capacités de communication et de partage d'information • Adaptabilité, agilité et gestion du changement
<p>Exigences du poste</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Capacité à évoluer dans un environnement dynamique et exigeant • Sens de l'organisation et rigueur opérationnelle • Proactivité et force de proposition
<p>LIEU DU CONTRAT</p>	
<p>Lieu</p>	<p>Cotonou et tout lieu d'intervention de l'entreprise au Bénin</p>
<p>Disponibilité du candidat</p>	<p>Immédiate ou selon la durée du préavis</p>
<p>Dossier à fournir</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Un CV actualisé • Une lettre de motivation • 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 03 mai 2026 à 23h (heure de Cotonou)

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