

## **\*RECRUTEMENT\***

Description de poste

Titre du poste : **Superviseur de Centre d'Appels**

Localisation : Cotonou

### **Principales responsabilités :**

- Superviser et encadrer une équipe de représentants du service client.
- Assurer la formation continue et le développement professionnel de l'équipe.
- Surveiller les indicateurs de performance clés et mettre en œuvre des améliorations.
- Assurer la qualité du service client en définissant et en surveillant les normes de performance.
- Résoudre les problèmes opérationnels et assurer un flux de travail efficace.
- Collaborer avec d'autres départements pour améliorer la qualité du service.

### **Profil Requis**

- Diplôme universitaire (de préférence en gestion des affaires, en communication ou dans un domaine connexe),
- Expérience professionnelle : minimum 2 ans en tant que Superviseur de Centre d'appels,

### **Connaissances et qualités requises**

- Expérience avérée en tant que Superviseur de Centre d'Appels,
- Être autonome, dynamique, pro actif (ve) et capable de prendre des initiatives,
- Être excellent (e) en Français, à l'oral et à l'écrit,
- Avoir une bonne capacité d'analyse et de synthèse,
- Excellentes compétences en communication et en résolution de problèmes,
- Capacité à motiver et à inspirer une équipe,
- Connaissance approfondie des logiciels de centre d'appels et des technologies connexes.

### **Acte de candidature**

Merci de bien vouloir nous faire parvenir votre candidature (CV et lettre de motivation) par Email à l'adresse : [recrutementbenin@adkcontact.com](mailto:recrutementbenin@adkcontact.com) au plus tard le 22 mai 2026 avec pour objet :

**Superviseur de Centre d'Appels Benin.**