

APPEL A CANDIDATURES

CHARGE RELATIONS PLATEAU B2B

FICHE DE POSTE	
Supérieurs hiérarchiques	N+1 : Chef de Département Expérience Client Corporate
Relation fonctionnelle	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Internes : Tous les départements de la DEC ✓ 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 et la gestion end to end, des requêtes 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. ➤ 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 ; • Faire les remontées clients sur le plateau : irritants/suggestions. 	
PROFIL DU TITULAIRE DU POSTE	
Formation	Bac+3 ou autre diplôme équivalent en Marketing, Communication, Télécommunication et Réseaux informatiques, Ventes ou Gestion d'Entreprise
Expériences professionnelles	Justifier d'un minimum de 5 années 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</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 <p>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 14 juin 2026 à 23h00 (heure de Cotonou)</p>

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