



Le cabinet AYIDO recrute pour le compte d'une structure spécialisée dans la fintech

Un(e) Chargé(e) de Service Client et de Rétention

Missions et responsabilités

Placé(e) sous la responsabilité du Président, le(la) Chargé(e) de Service Client et de Rétention aura pour mission principale de traiter les objections des clients, de répondre à leurs préoccupations et de contribuer à leur fidélisation.

À ce titre, il/elle sera notamment chargé(e) de :

- Accueillir et accompagner les clients ;
- Gérer les demandes des clients par e-mail, Live Chat, WhatsApp et Messenger ;
- Traiter les réclamations et les demandes de support via notre tableau de bord administrateur (formation assurée) ;
- Animer et fidéliser la clientèle à l'aide de notre outil CRM ;
- Assurer le suivi et la gestion des avis publiés sur Google Play Store, l'App Store et Trustpilot ;
- Veiller à l'e-réputation de la structure en collaboration avec le Community Manager ;
- Produire un rapport hebdomadaire qualitatif et chiffré sur les activités réalisées.

Profil recherché

Le candidat devra :

- Justifier d'au moins deux (02) années d'expérience professionnelle dans le service à la clientèle, dont une expérience acquise dans un environnement digital ou une fintech ;
- Avoir une bonne connaissance des cryptomonnaies et des solutions de Mobile Money ;
- Avoir une excellente maîtrise du français, tant à l'oral qu'à l'écrit. La maîtrise de l'anglais constitue un atout. La maîtrise d'une langue locale, notamment le fon ou le goun, est également souhaitée.

Pièces à fournir

Les candidats sont invités à transmettre les documents suivants :

- Un Certificat d'Identification Personnelle (CIP) ;
- Une lettre de motivation adressée au Directeur Général du cabinet AYIDO, précisant le poste sollicité, la prétention salariale ainsi que la disponibilité ;
- Un curriculum vitae détaillé ;
- Les copies des diplômes et des attestations justifiant l'expérience professionnelle.

Pour postuler



Les candidatures doivent être envoyées par e-mail à l'adresse contact@ayido.africa en précisant en objet l'intitulé du poste.

Les documents doivent être regroupés en un **fichier PDF unique**.

NB : Toute candidature ne respectant pas cette exigence sera purement et simplement rejetée.

En soumettant votre candidature, vous autorisez le cabinet AYIDO à collecter et à traiter vos données à caractère personnel dans le cadre de la présente procédure de recrutement.

Vous disposez d'un droit d'opposition, que vous pouvez exercer à tout moment en nous adressant un e-mail.

Les candidatures devront être déposées au plus tard le mercredi 13 août à 17 h 00.