

FICHE DE POSTE

CONSEILLER CLIENTELE VVIP-VIP

FICHE DE POSTE	
Supérieur hiérarchique	Chef Département Expérience Client Corporate
Relation fonctionnelle	Toutes les structures SBIN, Partenaires technologiques, Prestataires de Services
MISSIONS DU POSTE	
Le Conseiller clientèle VVIP/VIP est le point de contact privilégié des clients à forte valeur (High Value – HV). Il garantit une expérience client d'excellence, personnalisée et proactive, en assurant un accompagnement de bout en bout et en contribuant à la fidélisation, à la satisfaction et à la préservation des revenus du portefeuille, en coordination avec les équipes commerciales (KAM).	
PRINCIPALES ACTIVITES	
Sous l'autorité du chef de Département Relation Client Corporate, le Conseiller clientèle VVIP/VIP est chargé des tâches suivantes de :	
1. Gestion de la relation client - Assurer une prise en charge personnalisée des clients VIP/VVIP sur l'ensemble des canaux (téléphone, courriel, digital, présentiel) avec une communication fluide et professionnelle - Piloter la résolution des demandes complexes en coordination avec les équipes internes (techniques, commerciales, support) avec engagement sur les délais - Suivre le traitement des réclamations avec les équipes dédiées	
2. Expérience client et excellence de service - S'assurer en permanence de la satisfaction client et de l'adéquation des solutions proposées - Veiller au respect des standards de qualité de service et du parcours client VIP/VVIP - Mettre en œuvre des actions correctives en cas d'insatisfaction	
3. Proactivité et anticipation - Avoir une connaissance approfondie du portefeuille pour anticiper (churn, insatisfaction, opportunités) - Alerter et travailler en étroite coordination avec les Key Account Managers (KAM) pour la mise en place de plans d'actions adaptés - Proposer et mettre en œuvre des actions proactives pour renforcer la relation et la fidélisation	
4. Suivi du portefeuille et engagement client Réaliser les welcome calls pour tout nouveau client ou toute nouvelle offre déployée	

- Élaborer et exécuter un plan de contact et de visites adapté (physiques ou virtuelles)
- Assurer la mise à jour périodique du portefeuille des clients HV (segmentation, priorisation, statut relationnel, niveau de risque)
- Suivre les plans d'actions issus des interactions clients

5. Coordination interne et escalade

- Assurer une interface efficace avec les équipes back-office et expertes
- Gérer les escalades avec professionnalisme et sens des priorités
- Contribuer à l'amélioration continue des processus internes

6. Reporting et traçabilité

- Assurer la traçabilité exhaustive des interactions dans les outils CRM
- Produire des reportings réguliers et personnalisés pour les clients et la hiérarchie
- Suivre les indicateurs de performance (SLA, CSAT, délais de traitement, etc.)

PROFIL DU TITULAIRE DU POSTE

Formation	Avoir un Bac+5 en Informatique, Marketing ou Commerce
Expériences professionnelles	• Justifier de trois (03) années d'expérience professionnelle en relation client (idéalement sur un portefeuille premium ou Corporate) ou technico-commercial (gestion d'un portefeuille) ; • Avoir une expérience dans le secteur des Télécommunications serait un atout majeur.
Compétences requises	• Avoir une bonne connaissance de l'environnement des Télécommunications, des produits et services (fixe et mobile) ; • Avoir le sens de l'orientation client et sens du service premium ; • Avoir d'excellentes capacités de communication et de gestion de la relation ; • Avoir la capacité d'analyse et de résolution de problèmes complexes ; • Etre proactif ; • Avoir le sens de l'anticipation et gestion des priorités ; • Maîtriser des outils CRM et des environnements omnicanaux ; • Avoir l'esprit d'équipe et capacité de coordination transversale ; • Avoir la maîtrise du Français et de l'Anglais.
Exigences du poste	• Etre orienté client ; • Etre disponible et avoir une réactivité (clients VIP/VVIP) ; • Avoir une forte exigence en matière de qualité de service et de respect des engagements (SLA) ; • Avoir le sens discrétion et de la confidentialité ; • Avoir une présentation professionnelle et posture adaptée à des interlocuteurs de haut niveau ; • Avoir la capacité d'analyse, de synthèse et de priorisation ; • Etre autonome ; • Avoir une fibre commerciale ;

	• Avoir la capacité de travailler en Equipe et de collaborer en Transverse ; • Pouvoir gérer le stress ; • Etre rigoureux.
LIEU DU CONTRAT	
Lieu	Cotonou
Disponibilité du candidat	Immédiate ou selon la durée du préavis
Dossier à fournir	• Un CV actualisé • Une lettre de motivation Si vous vous reconnaissez dans cette offre, rejoignez-nous en envoyant votre dossier de candidature à l'adresse : recrutetalents@celtiis.bj avec pour objet du mail, la mention : “Candidature au poste de Conseiller Clientèle VVIP-VIP ” au plus tard le 20 septembre 2026 à 23h00 (heure de Cotonou)

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