

FICHE DE POSTE

RESPONSABLE DES PLATEAUX TELEPHONIQUES

FICHE DE POSTE	
Supérieur hiérarchique	Chef Département Expérience Client
Relation fonctionnelle	Toutes les structures SBIN, Partenaires technologiques, Prestataires de Services
MISSIONS DU POSTE	
Le Responsable des Plateaux Téléphoniques a pour mission d'offrir une expérience client utile, simple et agréable à chaque interaction sur nos points de contact téléphoniques	
PRINCIPALES ACTIVITES	
Sous l'autorité du Chef de Département Expérience Client, le Responsable des Plateaux Téléphoniques est chargé des tâches suivantes de : • Définir la stratégie opérationnelle du Centre de Contact Client pour délivrer un service au rang des meilleurs standards internationaux ; • Planifier les capacités du Centre de Contact Client en adéquation avec les besoins et les exigences de qualité de service ; • Assurer la supervision opérationnelle du Centre de Contact Client pour garantir sa disponibilité, son accessibilité, sa réactivité et son efficacité ; • Garantir la maîtrise des processus opérationnels par un suivi et une analyse de la variation sur les performances individuelles ; • Evaluer en continu les compétences et les connaissances du personnel pour identifier des opportunités d'amélioration des performances individuelles ; • Assurer la montée en compétence et la professionnalisation des équipes internes et externes en organisant la transmission des pratiques métier et des postures ; • Piloter à chaud la relation avec les partenaires internes et externes en veillant au respect des termes des contrats ; • Piloter, ou contribuer à, des projets impactant l'expérience client en identifiant les évolutions et leurs conséquences ; • Mettre en œuvre les actions d'animation opérationnelle et d'écoute pour motiver et fidéliser le personnel en charge de la relation client.	

PROFIL DU TITULAIRE DU POSTE	
Formation	Avoir un BAC+5 au moins en Communication Marketing Télécommunications
Expériences professionnelles	Justifier d'un minimum de cinq (05) ans en Management d'un Call Center
Compétences requises	• Avoir une forte orientation Business et Client ; • Avoir un esprit analytique avec le souci du détail et une appétence à l'analyse de données quantitatives et qualitatives ; • Avoir la capacité de communiquer efficacement, à l'oral comme à l'écrit, avec des personnes de tous les niveaux ; • Avoir des compétences interpersonnelles efficaces et forte aptitude au travail d'équipe et en réseautage ; • Avoir la capacité à prendre des initiatives, équilibrer les priorités et travailler avec un minimum de supervision ; • Avoir la capacité à travailler avec méthode et planifier des activités tout en adoptant une posture agile face à des situations inattendues ou complexes ; • Avoir une résilience personnelle et orientation résultats ; • Etre Confiante, enthousiaste et avoir la volonté d'aider ; • Avoir la motivation et la passion pour l'amélioration de la qualité de l'expérience client ; • Avoir la flexibilité pour s'adapter aux nouveaux défis ; • Avoir un engagement personnel envers les valeurs et les objectifs de l'entreprise.
Exigences du poste	• Avoir le sens de la fidélisation ; • Avoir l'esprit d'équipe ; • Avoir l'esprit de synthèse ; • Etre orienté client ; • Avoir le sens de l'adaptabilité ; • Savoir gérer les conflits ; • Savoir gérer le stress ; • Avoir l'aptitude à communiquer ; • Avoir le sens du Leadership.
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 via la plateforme celtiis.bj/celtiis-et-vous/recrutements au plus tard le 16 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** »