

FICHE DE POSTE

PILOTE PLATEAU TELEPHONIQUE INTERNE & EXTERNE

FICHE DE POSTE	
Supérieur hiérarchique	Responsable des Plateaux Téléphoniques
Relation fonctionnelle	DEC/DVGP/DCC/DMCM
MISSIONS DU POSTE	
Le Pilote Plateau Téléphonique Interne & Externe sera chargé d'/de : • Gérer la relation avec les prestataires externes et assurer une qualité de service de standard international sur les plateaux externes conformément aux engagements contractuels • Accompagner les plateaux téléphoniques internes dans la prise en charge des demandes clients • Gérer les superviseurs des plateaux téléphoniques internes	
PRINCIPALES ACTIVITES	
Sous l'autorité du Responsable des Plateaux Téléphoniques, le Pilote Plateau Téléphonique Interne & Externe est chargé des tâches suivantes de : • Assurer le Suivi des engagements contractuels et participer au process d'appel d'offres ; • Garantir l'atteinte des indicateurs de performance en priorité l'accessibilité des plateaux externe et interne et la satisfaction des clients ; • Assurer un accompagnement terrain régulier du partenaire et du plateau interne ; • Organiser les cadres de pilotage (hebdo, mensuel, trimestriel, adhoc) et assurer le suivi des décisions (plateaux interne et externe) ; • Piloter le process de facturation (certification, bonus/malus) du prestataire ; • Assurer la disponibilité des comptes d'accès Si des conseillers/ managers des différents plateaux et veiller à leur bon fonctionnement ; • Veiller à l'atteinte des objectifs qualité des partenaires ; • Assurer la cohérence, la fiabilité et la crédibilité du discours des plateaux en continu et surtout en cas de changements (lancements d'offre, applications, etc) ou d'incidents en rapport avec les supports ;	

- Superviser et réussir le déploiement des axes prioritaires de qualité et de valeur (maîtrise de la réitération d'appels, développement de vente en rebond sur appels entrants, et du FrontOffice Empowerment) ;
- Développer l'appropriation de la marque CELTIIS, l'animation et la motivation des équipes des sous-traitants ;
- Assurer la veille technologique et métier ;
- Etre force de proposition pour l'amélioration des processus des plateaux téléphoniques ;
- Exploiter les reporting sur la Production, les sondages et enquêtes de satisfaction ;
- Participer à la montée en compétences des téléconseillers ;
- Mettre en place un dispositif de gestion de crise sur les différents plateaux ;
- Contribuer à l'enrichissement des outils ou KPI de suivi et d'évaluation de l'activité ;
- Veiller à la conformité des procédures de traitement aux exigences client ;
- Mettre en œuvre les actions issues de la revue mensuelle de la Performance ;
- Présenter et analyser les performances hebdomadaires lors des briefings ;
- Participer aux réunions ;
- Prendre en charge les PA définis lors des réunions ;
- Elaborer une synthèse des causes process de variation des KPI de pilotage ;
- Produire des analyses récurrentes ou ponctuelles rendant compte de l'activité ;
- Mettre en place des plans d'actions d'amélioration des performances ;
- Rédiger et diffuser les rapports d'activité (quotidien, hebdo, mensuel) ;
- Veiller à l'utilisation strictement professionnelle des informations manipulées dans le cadre de l'activité ;
- Veiller au respect des dispositifs de sécurité en place (politique de sécurité, charte utilisateur) ;
- Assurer toute autre tâche confiée par le Responsable hiérarchique.

PROFIL DU TITULAIRE DU POSTE

Formation	Avoir un Bac+5 en Commerce, Marketing, Télécommunications
Expériences professionnelles	• Justifier de cinq (05) années d'expérience professionnelle en relation client • Avoir une bonne connaissance du pilotage des Centres d'Appel
Compétences requises	• Maîtriser les produits et services de la SBIN ; • Connaître l'environnement et règles de gestion commerciale ; • Connaître les outils SBIN et l'outil informatique ; • Connaître les offres liées à la facture et aux moyens de paiement ; • Savoir manager une équipe de vente et service ; • Etre centré sur le Client et le Marché ;

	• Avoir connaissance de la concurrence ; • Assurer le développement des collaborateurs ; • Se focaliser sur les résultats ; • Travailler en équipe et en transversal ; • Savoir contrôler ; • Connaître l'environnement technique d'un centre d'appels ; • Avoir des connaissances en statistiques.
Exigences du poste	• Savoir prendre des initiatives ; • Avoir le sens de l'organisation ; • Avoir la rigueur ; • Etre dynamique ; • Etre réactif ; • Avoir l'esprit d'équipe ; • Avoir l'esprit de synthèse ; • Avoir la maîtrise de la langue française ; • Savoir s'Adapter ; • Pouvoir gérer les conflits ; • Pouvoir gérer le stress ; • Avoir la Capacité d'analyse.
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 Pilote Plateau Téléphonique Interne & Externe ” 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 »