Description de la mission

Dans le cadre de sa transformation et de son ambition de devenir le partenaire logistique intégré de référence en Afrique, AGL poursuit la modernisation de ses processus, l'amélioration continue de l'expérience client et le renforcement de son excellence opérationnelle. Pour accompagner cette dynamique, nous recherchons un(e) Chargé(e) Front Office capable de garantir la qualité des opérations de facturation et d'encaissement, tout en assurant un service client exemplaire auprès de nos partenaires et transitaires.

Véritable interface entre les clients, les équipes opérationnelles et les fonctions support, le/la titulaire du poste contribuera à la performance financière de l'entreprise, à la fluidité des opérations et à la satisfaction durable de nos clients.

Rattaché(e) au Superviseur Facturation, le/la Chargé(e) Front Office veillera à la bonne gestion des opérations de facturation, d'encaissement et de suivi des dossiers clients tout en garantissant le respect des procédures internes et des standards de qualité du Groupe
À ce titre, il/elle aura pour missions de :
• Superviser et coordonner les activités des guichets afin d'assurer un traitement efficace et conforme des dossiers clients
• Garantir la facturation exhaustive et conforme de l'ensemble des prestations de transport, consignation et acconage.
• Veiller à l'encaissement effectif des factures et au respect des conditions de règlement des clients.
• Contrôler la conformité des dossiers et des factures conformément aux tarifs et procédures en vigueur.
• Participer aux actions de recouvrement et au suivi des créances échues.
• Assurer la transmission et le suivi des dossiers auprès des services concernés.
• Produire les indicateurs de performance et contribuer à l'analyse des résultats de l'activité.
• Accompagner les équipes, animer les réunions de sensibilisation et contribuer à la montée en compétences des collaborateurs
• Participer à l'amélioration continue de la qualité de service et de la satisfaction client
• Veiller au respect des exigences QHSE, des procédures de conformité et des règles d'éthique du Groupe.

Profil

Formation
Bac +2 à Bac +4 en Finance, Comptabilité, Gestion, Audit, Logistique ou équivalent.
Expérience
Expérience professionnelle dans la facturation, le recouvrement, le service client ou un environnement logistique et maritime.
Une expérience dans les activités de transport, transit ou consignation maritime constitue un atout.
Compétences techniques
Bonne maîtrise des processus de facturation et d'encaissement.
Connaissance des techniques de recouvrement et de gestion des créances.
Maîtrise des outils bureautiques, notamment Excel.
Capacité à produire et analyser des indicateurs de performance.
Bonne compréhension des opérations logistiques et des flux documentaires.
Pour ce faire,
.Sens aigu du service client.
.Leadership de proximité et capacité à coordonner une équipe.
.Rigueur et sens du contrôle.
.Organisation et gestion des priorités.
.Excellentes capacités relationnelles.