

RECRUTEMENT

INTITULÉ DU POSTE	DOSSIER À ENVOYER
TELECONSEILLER	Lettre de motivation, CV et Diplôme

Nous vous prions de bien vouloir adresser vos candidatures (Lettre de motivation + Curriculum Vitae + dernier diplôme), en mentionnant l'intitulé du poste, à l'adresse recruitmenthr@nsiabanque.com.

Date limite de dépôt des candidatures : **Mardi 30 Mai 2023**

Par ailleurs, seules les candidatures retenues seront contactées.

RAISON D'ÊTRE DE LA FONCTION

Assurer une bonne assistance à la clientèle à travers les canaux digitaux (téléphone ; E-mail ; réseaux sociaux ; site internet ; ...),

POSITION DANS L'ORGANIGRAMME

Superviseur Centre de Relations Client
TELECONSEILLER

FINALITÉS DE LA FONCTION

- Apporter des solutions aux préoccupations des clients via les différents canaux ;
- Assurer quotidiennement la qualité du service via les différents canaux afin de satisfaire et fidéliser les clients / Prospects.

DOMAINES D'ACTIVITÉS	TÂCHES PRINCIPALES
1) Gestion Clients/Prospects	<ul style="list-style-type: none">- Gérer toutes les préoccupations clients via les différents canaux (téléphone, Internet, E-mail, Facebook, application mobile...);- Apporter aux clients, les réponses aux différentes préoccupations sur les services et produits de la banque ;- Enregistrer les données liées aux différentes conversations (motifs d'appels, contacts téléphonique, adresses Emails...);- Orienter les communications vers les personnes ou les services concernés ;- Vérifier l'identité et les coordonnées des clients ;- Gérer les mises en opposition sur les produits monétiques via l'application- Communiquer au client les infos sur son compte (solde ; info sur compte, disponibilité carte...) après vérification de l'identité de ce dernier- Prendre en charge les réclamations/requêtes des clients via les canaux (téléphone, Internet, Email, Facebook, Application mobile... ;)- Assurer le suivi des réclamations initiées en agence.

DOMAINES D'ACTIVITÉS	TÂCHES PRINCIPALES
2) Qualité du Service au Client	<ul style="list-style-type: none">- Assurer la confidentialité des informations sur les clients et sur la banque au sein du centre d'appel et en dehors de la banque ;- Assurer une bonne qualité du discours ou de l'argumentaire via les différents canaux- Remonter quotidiennement les observations et préoccupations des clients au superviseur ;- Informer régulièrement les clients du traitement de leurs réclamations ;- S'assurer de la prise en main efficace des préoccupations clients (requêtes et réclamations) via les différents canaux digitaux ;- Effectuer quotidiennement les tests de connectivités sur les différents canaux ; <p>Transmettre des rapports quotidiens au superviseur sur les réclamations et des préoccupations clients.</p>
3) Téléprospection et Enquête de satisfaction	<ul style="list-style-type: none">- Déceler les opportunités commerciales et éventuellement commercialiser les produits et services de la banque en ventes directes ou sur prise de RDV via les différents canaux ;- Gérer des campagnes sortantes ;- Gérer les enquêtes de satisfaction.

PROFIL EXIGE PAR L'EMPLOI

Formation initiale (Diplôme)	BAC+2
Formation professionnelle	Gestion commerciale/ Vente/ Marketing/ Communication
Connaissances particulières	Banque (Amplitude) ; Outil informatique (Word, Excel, PowerPoint) – Réseaux sociaux ,
Expérience indispensable	02 an minimum à la clientèle ou Centre d'appel
Qualités requises	Capacité à travailler sous pression, disponibilité, maîtrise de soi, rigueur, capacité relationnelle, capacité à communiquer, honnêteté, Accueil, Sympathie, Bon esprit d'équipe, bonne diction, bonne élocution,

NSIA Banque CI célèbre et encourage la diversité. Ainsi, la banque s'engage à respecter le principe de l'égalité des chances en matière d'emploi pour tous ses employés et encourage les candidats qualifiés à postuler **sans distinction de race, d'âge, de sexe, d'origine, d'appartenance politique, d'appartenance ou de non-appartenance à un syndicat et l'activité syndicale, de religion, d'handicap ou de toutes autres formes de discriminations.**