



OFFRE D'EMPLOI

POSTE : CUSTOMER EXPERIENCE PROCESS MANAGER
ENTITE : CUSTOMER EXPERIENCE
LIEU D'AFFECTATION : KINSHASA
EFFECTIF : 1
GRADE : CHEF DE SERVICE
TYPE DE CONTRAT : CDI

Equity Banque Commerciale Du Congo S.A. fait partie du Groupe Equity dont le siège est au Kenya. Le Groupe Equity est présent dans 6 pays d'Afrique, à savoir : le Kenya, le Rwanda, l'Ouganda, la Tanzanie, le Soudan du Sud et la République Démocratique du Congo. Equity BCDC S.A. est une banque orientée vers le développement qui se focalise sur les services bancaires aux PME (Petites et Moyennes Entreprises), aux Grandes entreprises (Corporate) et aux particuliers. Notre objectif est de transformer les vies, donner de la dignité et offrir des opportunités de création des richesses. Pour plus d'informations sur nous, merci de cliquer sur le lien ci-après :

(www.equitygroup Holdings.com/cd)

Nous offrons des conditions attrayantes et un environnement de travail agréable avec un haut degré de professionnalisme. Nous plaçons un intérêt particulier sur le travail d'équipe et une attitude positive au travail. Notre vision est d'être une banque championne de la prospérité socio-économique des Africains.

Nous sommes à la recherche d'une personne intègre, énergique, travailleuse et enthousiaste pour accompagner la banque dans l'atteinte de ses objectifs.

RÔLE DU POSTE :

Promouvoir les initiatives d'amélioration des procédures afin d'assurer le fonctionnement efficace des services et améliorer l'expérience des clients de la banque.

RESUME DES RESPONSABILITES :

- Faire l'évaluation en permanence des procédures liées à l'expérience client et des flux de travail, afin d'identifier les possibilités d'optimisation et de rationalisation ;
- Identifier la cause première des problèmes et coordonner avec les équipes concernées pour une résolution rapide ;
- Identifier les tendances, les goulots d'étranglement potentiels et les domaines à améliorer ;
- Produire des rapports réguliers sur les performances du service et présenter les résultats aux parties prenantes et à la Direction Générale ;
- Collaborer avec les parties prenantes, afin d'établir des accords de niveau de service pour divers services et veiller à ce que l'organisation respecte ces engagements ;
- Fixer des objectifs de service réalistes et contrôler en permanence les performances par rapport à ces objectifs ;
- Etre impliqué dans la gestion des incidents, en veillant à ce que les protocoles appropriés soient suivis et que l'incident soit résolu avec une perturbation minimale des services ;

- Diriger les efforts visant à instaurer une culture de l'amélioration continue au sein des équipes de prestation de services ;
- Encourager et aider les employés à trouver des idées novatrices pour améliorer les services et l'expérience client ;
- Recueillir les réactions des clients, mener des enquêtes et contrôler les indicateurs de satisfaction des clients afin de mieux comprendre leurs besoins et leurs attentes ;
- Fournir régulièrement un retour d'information sur les performances et procéder à des évaluations des performances des membres de l'équipe afin de garantir l'alignement sur les objectifs de l'organisation et d'identifier les possibilités de croissance.

CONDITIONS PREALABLES AU RECRUTEMENT :

- Etre au minimum détenteur d'un diplôme de licence en Sciences de Gestion;
- Avoir une forte compréhension des principes de surveillance des services ;
- Avoir des solides compétences en matière de reporting pour la prise de décisions stratégiques ;
- Avoir une expérience professionnelle d'au moins Cinq (5) ans en tant que superviseur ;
- Avoir une expérience dans l'élaboration et dans la mise en œuvre de tableaux de bord axés sur les données, l'amélioration continue de prestation de services et du suivi des accords de niveau de service ;
- Avoir la maîtrise du Français et de l'anglais.

Votre candidature est à adresser au **Directeur des Ressources Humaines d'Equity BCDC S.A.**, et doit être envoyée à l'adresse électronique : recruitment@equitybcdc.cd au plus tard le **22 Avril 2024**.

Nous vous prions de reprendre en objet de votre mail l'intitulé du poste pour lequel vous postulez. Les dossiers de candidature doivent comprendre **uniquement** une **lettre de motivation** et un **CV détaillé** en français y compris la **carte de demandeur d'emploi** délivrée par l'Onem.

Seuls les candidats remplissant les critères ci-dessus seront contactés pour l'interview et éventuellement le test.

N.B. : Equity Banque Commerciale Du Congo S.A. n'exige ni n'accepte des pourboires, pots de vin, commissions, ou frais de dossier pour embaucher un candidat. Nous tenons à nos convictions d'éthique et déclinons toute forme de responsabilités au cas où un candidat à l'emploi serait roulé par des malfrats.

Equity Banque Commerciale du Congo S.A.
15, Boulevard du 30 Juin, commune de la
Gombe, Kinshasa, République
Démocratique du Congo | Boîte Postale
2798 Kinshasa 1, République
Démocratique du Congo (RDC)

RCCM: CD/KIN/RCCM/14-B-3364
ID. Nat.: 01-K6500-N44216E
Numéro d'impôt: A0703770G
Capital Social: 8.248.511.900 CDF

Téléphone: +243 99 601 80 00 /
+243 81 830 27 00
Fax: +377 99631048
Website:
www.equitygroup Holdings.com/cd

Président du Conseil d'Administration:
M. Nestor Ankiba
Directeur Général:
M. Célestin Mukeba

[Retour à la liste](#)