



## CANDIDATURES EXTERNES

### GESTIONNAIRE CLIENTÈLE

*Poste basé à Kinshasa, RDC*

#### BAOBAB

Baobab est un des leaders de l'inclusion financière digitale. Baobab offre ses services principalement à des particuliers, des micros et petites entreprises en Afrique et en Chine. Notre mission est de libérer le potentiel de nos clients en leur offrant des services financiers simples et faciles d'utilisation. Fondée en 2005 sous le nom de Microcred, Baobab a aujourd'hui près de 425 000 clients, un encours de crédit de plus de 657 Millions de USD et 4 127 employés répartis dans 1215 points de service en France, au Madagascar, au Sénégal, au Nigeria, en Côte d'Ivoire, au Mali, en Tunisie, au Burkina Faso, en République démocratique du Congo et en Chine.

**IMF BAOBAB RDC**, compte dix (10) agences avec un encours de crédit de plus de 30 Millions USD et plus de 50786 Clients actifs.

**NOTRE OBJECTIF** : faciliter et améliorer la vie quotidienne de nos clients, les populations sans accès au secteur financier et en particulier les micro et petits entrepreneurs.

#### DESCRIPTION DU POSTE

Dans un contexte de croissance, nous :

#### GESTIONNAIRES CLIENTELES (H/F)

Sous l'autorité du :	
N+1	Superviseur Service Clientèle
N+2	Chef d'Agence
Direction de rattachement :	Direction Clientèle
Département :	Opérations
Service :	Clientèle
Subordonnés :	Aucun

#### PRINCIPALES RESPONSABILITÉS

- Vous êtes responsable des opérations de caisse (tant dans l'inventaire et concordance avec le solde comptable du système d'information, que dans l'accueil/la réception et le traitement des opérations)
- Vous êtes responsable des souscriptions des clients aux différents produits et DAT, des décaissements, des ouvertures de comptes, de la signature des documents juridiques,
- Vous conseillez les clients sur les produits & services et contribuez directement à la qualité de service qui leur est rendue
- Vous représentez l'image et la culture Baobab auprès des clients

### TÂCHES SPÉCIFIQUES

- Assurer le meilleur accueil aux clients
- Réaliser toutes les opérations de caisse (dotations, versement d'excédent coffre, entrées/sorties, débloquages/remboursements crédits, réception des dépôts et mensualités, en respectant les procédures en vigueur et en maintenant le solde de caisse
- Vérifier les signatures des clients avec les spécimens déposés et certifier chaque transaction effectuée
- Effectuer les inventaires journaliers
- Traiter les dossiers de crédits (saisie des dossiers dans le SI, expliquer et faire signer les contrats)
- Effectuer les ouvertures de compte
- Renforcer la satisfaction client en optimisant les délais de traitement
- Maintenir strictement confidentielles les informations personnelles de ses clients
- Alerter la hiérarchie de tous faits ou comportements suspects afférent à la sécurité de l'agence

### OBJECTIFS – INDICATEURS DE PERFORMANCE

- Atteinte des objectifs commerciaux mensuels
- Erreurs de caisse
- Délais de traitement des demandes de crédit/ouvertures de compte
- Qualité et transparence de l'information donnée aux clients
- Satisfaction et fidélisation des clients

### FORMATION & EXPÉRIENCE ATTENDUES

- BAC+3/5 minimum (diplôme universitaire ou technique en économie-gestion/comptabilité ou administration d'entreprise ou toute autres sciences sociales ).
- Débutant (sans expérience) ou une année d'expérience dans une institution microfinance ou une banque (candidatures Externes)/ au moins une année au sein de BAOBAB RDC (candidatures internes )
- Ne pas avoir fait l'objet d'une sanction disciplinaire sur les 12 derniers mois (Candidatures Internes)

### PROFIL (COMPÉTENCES COMPORTEMENTALES) REQUIS

- Forte orientation clients (capacité à identifier les besoins, capacité d'écoute, adaptabilité, flexible et mobile, empathie et recherche la qualité de service)
- Forte orientation résultats (engagement dans l'atteinte des objectifs, goût pour le challenge et la compétition, capacité à identifier des solutions, prise d'initiatives, puissance de travail, gestion du temps)

- Aisance relationnelle (capacité à créer des relations, à inspirer la confiance, bonne expression orale)
- Dynamique, maîtrise de soi, gestion du stress,
- Reconnu pour son exemplarité et son intégrité morale
- Esprit d'équipe (soutient ses collègues dans l'atteinte de résultats communs)
- Maîtrise des logiciels Word et Excel

Envie de participer à l'aventure ?

Nous cultivons l'esprit startup et recherchons ensemble l'innovation et l'excellence. C'est pourquoi, nous prenons soin de nos recrutements et veillons à l'intégration des nouveaux collaborateurs,

Pour postuler

Si vous avez envie de contribuer à notre projet d'entreprise et d'accompagner notre croissance, veuillez envoyer votre dossier de candidature portant la référence **OFFRE-EMPLOI-GC-BAOBAB RDC-202404** à l'adresse électronique suivante: [recrut.cd@baobabgroup.com](mailto:recrut.cd@baobabgroup.com) **le 30 mai 2024 avant 17h00.**

A inclure dans le dossier :

- Curriculum vitae à jour
- Lettre de Motivation
- Carte ONEM

NB: Veuillez mentionner le numéro référence de l'offre comme objet de l'E-mail

**IMF BAOBAB RDC NE PERÇOIT AUCUN FRAIS A UN QUELCONQUE STADE DU PROCESSUS DE RECRUTEMENT (DEMANDE, ENTRETIEN, TRAITEMENT, FORMATION NI D'AUTRES FRAIS QUELCONQUES)**

Les Dossiers incomplets ne seront pas reçus.

RESSOURCES HUMAINES

LIBÉREZ VOTRE POTENTIEL

Retour à la liste

---