



**POSTE : RESPONSABLE DE L'AMÉLIORATION DES SERVICES, DE L'ANALYSE ET  
DU REPORTING**

**ENTITE : CUSTOMER EXPERIENCE**

**LIEU D'AFFECTATION : KINSHASA**

**EFFECTIF : 1**

**GRADE : CHEF DE SERVICE PRINCIPAL**

**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](http://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 une culture centrée sur le client en matière d'excellence du service et contrôler la qualité de la prestation de services afin de garantir l'excellence dans la satisfaction des clients pour tous les produits et services de la Banque.

#### **RESUME DES RESPONSABILITES :**

- Elever les normes de service à la clientèle en veillant à ce que les clients vivent une expérience positive et satisfaisante tout au long de leurs interactions avec la banque ;
- Veiller à ce que toutes les interactions avec les clients, qu'il s'agisse d'interactions en personne, d'appels téléphoniques, de courriels ou de canaux numériques, répondent aux attentes des clients ;
- Etre responsable du suivi des indicateurs clés de performance (KPI) tels que le temps de disponibilité des services, les délais de réponse, la satisfaction des clients et d'autres paramètres pertinents ;
- Utiliser l'analyse des données pour mesurer la satisfaction des clients, identifier les tendances et suivre les indicateurs clés de performance (KPI) liés à l'excellence du service ;
- Concevoir et mettre en œuvre des programmes de formation au service de la clientèle afin d'améliorer les compétences, la connaissance des produits et les capacités de communication ;

- Superviser la résolution des problèmes complexes des clients et remonter les informations qui nécessitent l'intervention de la direction afin de garantir une résolution rapide et satisfaisante pour fidéliser les clients ;
- Collaborer avec d'autres services pour recueillir les réactions des clients et mettre en œuvre des améliorations sur base de leurs observations ;
- Mettre en œuvre des systèmes permettant de recueillir, d'analyser et d'agir sur le retour d'information des clients ;
- Solliciter régulièrement le retour d'information des clients et l'intégrer dans le processus d'amélioration du service ;
- Mettre en œuvre des programmes d'assurance qualité pour contrôler et évaluer les performances des représentants du service clientèle, en veillant à ce qu'ils respectent les politiques de l'entreprise et fournissent un service cohérent ;
- Assurer l'alignement sur les meilleures pratiques et tendances du secteur, et favoriser une culture de l'innovation et de l'amélioration continue au sein de l'équipe chargée de l'excellence du service.

#### **CONDITIONS PREALABLES AU RECRUTEMENT :**

- Etre au minimum détenteur d'un diplôme de licence en Sciences de Gestion ;
- Avoir une bonne compréhension des principes de l'excellence du service ;
- Avoir une bonne connaissance du suivi des services et de l'amélioration des processus, de l'assurance qualité des services, de l'utilisation de l'analyse des données pour la prise de décision, de la gestion des connaissances et de la formation ;
- Avoir une capacité avérée à garantir le respect de la conformité réglementaire ainsi que des politiques, procédures, paramètres de risque et lignes directrices de l'organisation ;
- Avoir une expérience professionnelle d'au moins dix (10) ans dans le domaine de l'expérience client et au moins sept (7) ans dans des fonctions d'encadrement ;
- Avoir une bonne expérience de la conduite et de la mise en œuvre des initiatives de changement et d'amélioration de l'activité, y compris en matière de personnel et de changement culturel ;
- 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](mailto: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-N44214E  
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](http://www.equitygroup Holdings.com/cd)

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