



## OFFRE D'EMPLOI

**POSTE : RESPONSABLE SERVICE CENTRE**  
**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 :**

Développer un service centre de classe mondiale, aligné sur les stratégies d'expérience client et de digitalisation du groupe, tout en veillant à ce que les ressources et les risques soient correctement gérés.

### **RESUME DES RESPONSABILITES :**

- Élaborer une stratégie pour permettre au service centre de fournir un excellent service à nos membres, tout en veillant aux nouvelles pratiques et technologies ;
- Accompagner le responsable opérationnel et les superviseurs dans la réalisation des objectifs assignés au service par la mise en œuvre des plans d'action mensuels, trimestriels et annuels ;
- S'approprier et piloter la réalisation des indicateurs clés de performance, notamment le Net Promoter Scores (NPS), le Customer Satisfaction Scores (CSAT), le Customer Effort Scores (CES), le First Contact Resolution (FCR) ainsi que d'autres indicateurs clés ;
- Utiliser les données collectées à partir de tous les points de contact du service centre pour développer des rapports qui défendent toujours le client, en veillant à ce que son point de vue soit compris dans l'ensemble de l'organisation ;
- Soutenir les décisions axées sur le client en collectant et en faisant le résumé des données ;

- Accompagner le responsable opérationnel et les superviseurs dans l'encadrement, la motivation et la fidélisation du personnel dans le but d'offrir à la clientèle une expérience de classe mondiale ;
- Garantir une productivité optimale du personnel en gérant et en dirigeant la réalisation des indicateurs clés de performance ;
- Travailler avec l'équipe "Business Process Innovation" en examinant en permanence les processus du service de bout en bout et l'expérience client qui y est associée, en encourageant les échanges interservices visant à apporter des améliorations, à accroître l'efficacité et à réduire les réclamations dans l'ensemble de l'organisation ;
- Élaborer des plans et proposer des idées à l'organisation sur l'utilisation des nouvelles technologies, y compris les systèmes vocaux, CRM, WFM, etc. en aidant à optimiser les coûts ;
- Entretenir des relations saines avec les autres départements et les principales parties prenantes dans le cadre de la prestation des services ;
- Préparer les prévisions et gérer les budgets du service et veiller à ce que les ressources soient utilisées de manière à réaliser des économies et à produire des résultats optimaux ;
- Accompagner l'équipe afin d'attirer, de retenir et de développer les capacités, les compétences et les talents pour assurer la relève et garantir la réalisation des objectifs de l'entreprise ;
- Travailler avec l'Equipe Risk Management en veillant au respect des politiques et procédures de la Banque au sein du Service ;
- Examiner régulièrement les zones de risque potentiel et aviser l'équipe Risk management à ce sujet ;
- Être le premier ambassadeur et évangéliste de la culture du service centre ;
- Développer et mettre en place des activités qui renforcent la réalisation des valeurs fondamentales du groupe ;
- Organiser et surveiller la réalisation des tâches léguées dans les délais en respectant les normes de qualité interne.

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

- Etre au minimum détenteur d'un diplôme de Licence en communication ou autres domaines apparentés ;
- Avoir une expérience professionnelle d'au moins dix (10) ans dans le Service centre et au moins cinq (5) ans en tant que superviseur d'équipe ;
- Avoir une expérience confirmée en management Customer Experience ;
- Parler couramment le Français, une langue nationale, l'Anglais est un atout.

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-N64216E  
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

Retour à la liste