



## OFFRE D'EMPLOI

**POSTE : COORDONNATEUR REGIONAL DU SERVICE A LA CLIENTELE**  
**ENTITE : CUSTOMER EXPERIENCE**  
**LIEU D'AFFECTATION : REGION EST (GOMA) & REGION SUD (LUBUMBASHI)**  
**EFFECTIF : 2**  
**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](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 des personnes intègres, énergiques, travailleuses et enthousiastes pour accompagner la banque dans l'atteinte de ses objectifs.

### **RÔLE DU POSTE :**

Veiller à ce que les clients bénéficient d'un service et d'une assistance de qualité, contribuant ainsi à leur satisfaction et fidélisation.

### **RESUME DES RESPONSABILITES :**

- Contrôler et analyser les indicateurs clés de performance (KPIs) liés au service à la clientèle, tels que le temps de réponse, le taux de résolution et le taux de satisfaction des clients ;
- Examiner en permanence les processus de service à la clientèle et recommander des initiatives d'amélioration du service afin d'accroître l'efficacité et l'efficience ;
- Identifier les goulots d'étranglement et mettre en œuvre des stratégies pour rationaliser la prestation de services ;

- Traiter les problèmes et les plaintes des clients qui peuvent nécessiter un niveau d'expertise ou d'intervention plus élevé, tels que les cas de vieillissement ;
- Veiller à ce que les préoccupations des clients soient traitées rapidement et à leur satisfaction ;
- Travailler en étroite collaboration avec les succursales et les services du siège afin d'assurer une expérience client homogène à tous les points de contact ;
- Partager le retour d'information et les idées des clients afin d'améliorer les produits et les services ;
- Organiser des sessions de formation à l'attention de l'équipe du service clientèle sur les produits, services, procédures et meilleures pratiques en matière d'interaction avec les clients ;
- Veiller à ce que les équipes de première ligne respectent les politiques de l'entreprise, les réglementations du secteur et les normes de qualité du service ;
- Mettre en œuvre la stratégie globale en matière d'expérience client pour la région, tout en s'alignant sur les objectifs commerciaux fixés pour les succursales et les régions respectives ou les unités du siège ;
- Préparer et soumettre des rapports réguliers sur les mesures du service à la clientèle, en soulignant les réalisations et les domaines nécessitant une attention particulière.

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

- Avoir au minimum un diplôme de licence (Bac + 5) en Sciences de Gestion ;
- Avoir une connaissance des opérations de service à la clientèle, de la gestion de l'expérience client, de la performance basée sur les métriques Customer expérience et de la gestion de l'escalade ;
- Avoir une capacité avérée à veiller à ce que les besoins des clients soient satisfaits efficacement et à ce que l'organisation conserve une réputation positive auprès de ses clients et des parties prenantes ;
- Avoir une bonne connaissance des systèmes et outils d'exploitation des services ;
- Avoir une expérience d'au moins cinq ans dans le domaine ;
- Connaître les produits et services d'Equity BCDC ;
- 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 30 Septembre 2024**.

