

OFFRE D'EMPLOI

Poste : Chargé Relations Clients

Entité : Département Marketing & Commercial

Localisation : Kinshasa

ADVANS Congo SA est une Institution de Microfinance qui fait partie d'un réseau international le **Groupe Advans** basé en Afrique et en Asie. Sa vocation première est d'offrir un accès aux services financiers adaptés aux artisans, commerçants, petits et moyens entrepreneurs.

Nous sommes actuellement à la recherche d'un Chargé Relations Clients, dont les rôles, les responsabilités et les conditions préalables au recrutement sont repris ci-dessous :

ROLES :

- Renseigner les prospects/clients/fournisseurs/partenaires qui prennent contact avec Advans par téléphone, mail, réseaux sociaux, ou tout autre canal prévu dans les procédures Advans, tout en garantissant une capitalisation des informations sur le prospects/clients/fournisseurs/partenaires
- Effectuer des contacts sortants (téléphone ou autre média), dans le cadre de campagnes de relance ou d'enquêtes
- Vendre les produits et services proposés par Advans au travers de toutes les interactions avec les prospects/clients (entrants/sortants)
- Enregistrer les réclamations et les faire suivre aux départements concernés

RESPONSABILITES :

Traiter les contacts entrants des prospects / clients / fournisseurs / Autres

- Répondre aux appels téléphoniques à destination du call center ou du siège (clients, prospects, fournisseurs, autre...) et traiter leurs demandes de manière pertinente et efficace, avec une bonne qualité de service
- Répondre aux contacts numériques (mails, réseaux sociaux...)
- Documenter les contacts en remplissant juakali avec précision et exactitude
- Référer les clients/autres aux ressources appropriées d'Advans selon les besoins identifiés (agences, Page Facebook, site web, etc...)
- Qualifier les éventuelles demandes faites par les clients/prospects (compléter et valider les informations)
- Enregistrer les réclamations sur le module approprié

Effectuer des contacts sortants

- Relance & vente : contacter les prospects ou clients (portefeuille propre ou campagne de relance spécifique) afin de vendre les produits et services, obtenir des RDV ...
- Enquête & autre : contacter les prospects ou clients afin d'obtenir des renseignements correspondants, de mener des enquêtes de satisfaction sur les produits et services offerts par Advans ou autre
- Qualifier les demandes en ligne en effectuant si nécessaire un appel sortant pour compléter et valider les informations

QUALIFICATIONS, COMPETENCES ET EXPERIENCES REQUISES :

- Avoir un diplôme de licence en communication, Gestion, Marketing, Finances, Comptabilité...
- Avoir une expérience professionnelle d'au moins 6 mois dans une entreprise institution financière aux services commerciaux, communication, accueil, comptabilité, financier

CONDITIONS PREALABLES AU RECRUTEMENT :

Votre candidature est à adresser au **Directeur des Ressources Humaines d'Advans RDC**, et doit être envoyée à l'adresse électronique : https://advans.aragon-erh.com/new_rec_portal/index/RDC# au plus tard le **15 Décembre 2024**. Nous vous prions de reprendre en objet de votre mail l'intitulé du poste pour lequel vous postulez (ex : Chargé relations clients). Les dossiers de candidature doivent comprendre **uniquement une lettre de motivation et un CV détaillé** en français.

Seuls les candidats remplissant les critères seront contactés pour des tests de recrutements et éventuellement des interviews.

Nous nous attendons à ce que votre candidature explique pourquoi vous estimez avoir le profil qu'il faut pour ce poste et quelles sont vos motivations. Nous vous invitons à bien comprendre nos valeurs et principes en visitant notre site web www.advanscongo.com