

OFFRE D'EMPLOI

Poste : Superviseur Call Center
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 Superviseur Call Center, dont les rôles, les responsabilités et les conditions préalables au recrutement sont reprises ci-dessous :

ROLES :

- Gestion opérationnelle de l'activité du Call Center
- Traitement des appels du niveau 2
- Amélioration de l'expérience clients
- Encadrement et montée en compétences de l'équipe
- Elaboration des reporting liés à l'activité du Call Center
- Suivi de la qualité des opérations du Call Center

RESPONSABILITES :

Gestion opérationnelle de l'activité du Call Center

- Recueillir les demandes clients
- Accueillir et renseigner les clients
- Gérer et suivre les appels entrants
- Gérer les campagnes des appels sortants
- Gérer les demandes de renseignement clients en ligne (demandes via réseaux sociaux)
- Assurer le passage d'information précise et complète aux prospects et clients d'Advans Congo
- Rédiger les scripts d'appels et les FAQ et contribuer à la rédaction des enquêtes marketing
- Veiller à l'atteinte des objectifs qualitatifs et quantitatifs fixés.

Traitement des appels niveau 2

- Prendre en charge les appels ayant un degré de difficulté élevé
- Gérer les situations d'urgence en prenant les appels qui risquent d'être ratés
- Gérer les plaintes

Amélioration de l'expérience client

- S'assurer que l'ensemble des applicatifs métiers soit opérationnel et coordonner avec les départements responsables en cas de non-fonctionnement des outils en question
- Formuler les demandes d'évolution liées aux applicatifs métiers
- Assurer la satisfaction clients et proposer des plans d'amélioration continue
- Assurer le rôle du conseiller et participer au développement de la relation commerciale en détectant les opportunités commerciales complémentaires
- Contribuer à la rédaction des procédures métiers.

Encadrement et montée en compétences de l'équipe

- Piloter les plans d'action mis en place
- Assurer le suivi des activités opérationnelles de l'équipe
- Encadrer et suivre les prestations téléphoniques de l'équipe
- Coacher et assurer la formation continue de l'équipe des CRC
- Faire monter en compétences et challenger l'équipe pour optimiser leurs performances
- Garantir l'application des procédures de travail en respectant la qualité des prestations.

Elaboration des reporting liés au Call Center

- Définir et suivre les indicateurs de performances des CRC satisfaction des Clients, respect des process, clôture des plaintes etc
- Assurer la diffusion de l'actualité métier à son N+1
- Suivre les indicateurs de productivité et du traitement des appels téléphoniques : appels sortants, appels entrants, enquêtes, taux de prise d'appels, délai de réponse, temps d'attente, taux d'abandons, taux de transformations...
- Analyser les résultats de l'activité du Call center et produire les reporting mensuels et annuels.

Suivi de qualité des opérations du Call center

- Veiller à la qualité des entretiens avec les clients à travers tous les canaux
- Identifier les différents axes d'amélioration pour optimiser la rentabilité du call center et contribuer aux évolutions de ses activités.

QUALIFICATIONS, COMPETENCES ET EXPERIENCES REQUISES :

- Avoir un diplôme de licence en gestion, marketing ou équivalents
- Avoir une expérience professionnelle d'au moins un an dans le domaine du Call Center

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 : Superviseur Call Center). 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