

## **PREFERE PLUS RECRUTE AU PROFIT D'UNE GRANDE STRUCTURE DE TELECOMMUNICATION DE LA PLACE**

### **Poste concerné : PILOTE ANALYSE ET RECLAMATIONS**

#### **DESCRIPTION DES TACHES**

- Collecter, qualifier, analyser et assurer le traitement des réclamations Client ;
- Piloter et traiter les réclamations dans le respect de la norme COPC ;
- Contribuer à la diminution du taux de réclamation et à une maîtrise des réclamations récurrentes ;
- Cordonner avec les supports techniques, les supports SI et ceux des autres Directions pour le traitement des réclamations ;
- Prendre en charge toutes les tâches affectées par le Front Office dans la CRM ;
- Procéder à l'analyse et l'interprétation en vue de proposer des solutions ;
- Participer au Task Force (daily, weekly) sur la résorption du stock de réclamations ;
- Travailler étroitement avec les supports pour comprendre la problématique en vue de valider les mesures correctives et préventives ;
- Assurer les communications relatives au traitement des réclamations (accuser de réception, communication intermédiaire, communication de traitement final) ;
- Recommander des actions allant dans le sens de l'amélioration des processus qui génèrent des réclamations (la commande – livraison, la facturation, la vente, le marketing) ;
- Participer au déploiement et à la mise en œuvre effective des exigences QSE et COPC.
- Réaliser toutes activités ou projets confiés par le N+1.
- Participer à l'amélioration continue de l'expérience client B2B & B2G.

#### **COMPETENCES :**

- Bonne connaissance de la culture client
- Connaissance des processus du domaine ;
- Savoir superviser la coordination d'une activité et s'assurer de l'organisation et la réalisation de toutes les tâches en cohérence avec les résultats escomptés.

#### **EXIGENCES DU POSTE :**

- Connaissance de la norme COPC, QSE;
- Capacité d'écoute, de communication, d'organisation ;

- Connaissance des techniques de communication ;
- Capacité relationnelle et esprit d'équipe ;
- Avoir une excellente communication et être capable à travailler en équipe pour atteindre les objectifs organisationnels ;
- Avoir l'aptitude à établir et maintenir des relations de travail efficaces avec les collègues ;
- Excellente communication orale et écrite ;
- Avoir un sens aigu de l'éthique et de l'intégrité dans le traitement de tous les dossiers dans lesquels il est impliqué dans leur mise en œuvre ;
- Avoir d'excellentes capacités d'analyse, de raisonnement, de prise de décision et de rédaction ;
- Avoir la capacité de mettre l'accent sur le résultat et réagir positivement aux commentaires ;
- Maîtriser les outils du numérique (l'outil informatique et les technologies de la communication).

## **PROFIL**

- Jouir d'une bonne moralité ;
- Jouir de ses droits civiques et d'une bonne santé ;
- Etre titulaire d'un BAC + 3 en télécommunications, réseau, informatique ou tout domaine équivalent ;
- Avoir au moins cinq (5) ans d'expérience opérationnelle dans le domaine.

## **DOSSIERS DE CANDIDATURE**

- Une lettre de motivation adressée au Directeur Général du cabinet PREFERE PLUS.
- Un CV détaillé ;
- Une copie du diplôme ;
- Les copies des preuves des expériences acquises (Attestations de travail, attestations de bonne fin ou de service fait).

## **DEPOT DES DOSSIERS**

Les candidatures sont à soumettre exclusivement via notre site emploi :

 **Candidats n'ayant pas encore un compte sur la plateforme :** <https://recrutement-prefereplus.com/register>

 **Candidats ayant déjà un compte sur la plateforme :** <https://recrutement-prefereplus.com/login>

- Pour tout renseignement, consultez [www.prefereplus.com](http://www.prefereplus.com) ou la page Facebook de PREFERE PLUS ou appelez-le **+229 01 40 11 88 84 / 01 97 32 88 87**
- Date limite de dépôt : **vendredi 14 novembre 2025 à 12h00.**