

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

Poste concerné :

CONSEILLER CLIENTELE

MISSIONS DU POSTE

Le Conseiller Clientèle a pour missions d'/de :

- Assurer une prise en charge de qualité à toute la clientèle (fixe, mobile, internet, Mobile Money)
- Participer à l'amélioration continue du service client
- Respecter les engagements clients
- Participer à la croissance par la vente des produits Fixe, Mobile, Internet et Mobile Money
- Fidéliser les clients par une bonne qualité de service
- Apporter à tous les clients assistance et conseil dans le choix des produits et services conformes à leurs besoins
- Servir tous les clients qui se présentent dans nos agences avec professionnalisme

PRINCIPALES ACTIVITES

Sous l'autorité du Chef Service Développement du Réseau Contrôlé, Franchises et Shop in Shop, le Conseiller Clientèle est chargé des tâches suivantes :

- Accueillir, assister et conseiller avec la qualité requise toute la clientèle reçue (Fixe, Mobile, Internet et Mobile Money)
- Respecter et dérouler le discours client (de l'accueil à la prise de congé)
- Développer la vente des produits Celtiis (Mobile, FTTH, téléphone fixe, opérations de dépôt et retrait C'Cash, etc.)
- Veiller à l'atteinte des objectifs et des indicateurs qualité
- Effectuer des ventes en rebond en vue d'améliorer le taux d'atteinte des objectifs
- Veiller à l'identification exhaustive et correcte des clients
- Veiller à la propreté de l'environnement de travail et à la visibilité des produits
- Enregistrer toutes les commandes des clients dans les différents SI
- Confirmer avec le client les éléments de sa commande avant toute validation
- Eviter les anomalies d'enregistrements et livrer aux clients tous les équipements validés avec remise systématique de bordereau de livraison
- Réaliser les opérations de changement de SIM
- Effectuer des opérations d'encaissement
- Réaliser les opérations d'encaissement par celtiis cash sur l'ensemble des frais d'accès aux produits et services commercialisés
- Assurer une bonne tenue du stock
- Renseigner tous les contacts et réclamations traitées (verbales, écrites issues des registres de suggestions) dans les SI dédiés (KIBARU)
- Traiter les réclamations des clients conformément aux procédures mises en place
- Effectuer les paramétrages simples des terminaux et conseiller les clients sur l'utilisation du service auquel ils ont souscrit

- Aider au besoin les clients à mieux comprendre les offres par des démos après tout abonnement aux produits et services Fixe, Mobile, Internet et Mobile Money (téléchargement application My Celtiis Cash)
- Remonter les difficultés rencontrées à l'application des procédures et processus clients et proposer des pistes d'amélioration,
- Participer aux actions commerciales internes, externes et terrain (exemple : journée tous vendeurs, etc.)
- Participer aux cadres de pilotage périodiques de l'activité (call, point matinal, briefing, etc. ...)
- Prendre en charge toute autre activité concourant à la bonne marche de l'entreprise demandée par la hiérarchie
- Rédiger les rapports journaliers de ventes et remonter les informations périodiquement
- Fournir les statistiques à la hiérarchie en vue de l'élaboration du tableau de bord

COMPETENCES :

- Maîtriser les produits Fixe, Mobile, Internet et Mobile Money
- Savoir utiliser les applications dédiées
- Configuration pocket, box et terminaux
- Maîtriser les fondamentaux de la relation client
- Savoir lire et interpréter une facture client
- Avoir la notion qualité de service,
- Être orienté client,
- Avoir une capacité rédactionnelle, communicationnelle et une rigueur dans le travail
- Contact facile, écoute client, maîtrise de soi, empathie, respect des engagements vis-à-vis du client
- Avoir un esprit d'initiative et un sens des responsabilités.

PROFIL

- Jouir d'une bonne moralité ;
- Jouir de ses droits civiques et d'une bonne santé ;
- **Formation :**
 - BAC+3 Technique et ou Commercial, Marketing, Gestion, Technico-commercial
- **Bonne expérience des produits Fixe Mobile et Internet**

DOSSIERS DE CANDIDATURE

- Une lettre de motivation adressée au Directeur Général du cabinet PREFERE PLUS ;
- Un curriculum vitae détaillé ;
- Les copies des diplômes obtenus ;
- Les copies des attestations/certificats de travail ;
- Copie du CIP, de la carte biométrique ou du passeport.

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 ou la page Facebook de PREFERE PLUS ou appelez-le **+229 01 40 11 88 84**
- Date limite de dépôt : **mercredi 03 décembre 2025 à 12h 00.**

ATTENTION: Le cabinet PREFERE PLUS ne perçoit aucun frais de quelque nature que ce soit de la part des candidats tout au long du processus de recrutement (dépôt de candidature, étude du CV, entretien d'embauche et traitement final des candidatures). En outre, le cabinet ne demande aucune information sur les comptes bancaires des candidats. Le cabinet décline toute responsabilité de publications frauduleuses d'offres d'emploi en son nom ou, de manière générale, d'utilisation frauduleuse de son nom de quelque manière que ce soit.