

ARESS S.A.S RECRUTE

Intitulé du poste	Téléconseiller(ère)
Supérieur hiérarchique :	Responsable Clients

A. DOMAINE DE RESPONSABILITE

Au sein du service clients, le/la Téléconseiller(ère), sous la responsabilité du responsable clients assure les fonctions et missions ci-après:

B. ATTRIBUTIONS

1. Les opérations courantes

Le/la titulaire du poste

- Assure une présence fidèle au poste
- Répond à des questions ou demandes d'informations des clients
- Démarche les clients ou acheteurs potentiels en leurs proposant un abonnement, une offre de bienvenue, les informer sur les services offerts par l'entreprise ou en effectuant une enquête de satisfaction
- Relance un certain nombre de Clients, Prospects chaque semaine sur la base d'indicateurs définis par la hiérarchie
- Assure une bonne coordination des appels en fonction de l'objet
- Assure une bonne coordination avec les Responsables de Zone
- Toutes autres tâches ou missions confiées par la hiérarchie

- **2. Reporting**

Le/la titulaire du poste :

- Met à jour de façon périodique les différents outils de suivi et de gestion
- Assure le reporting auprès de sa hiérarchie.
- Est totalement autonome et à jour sur la plateforme de gestion ainsi que sur tous les outils de suivi de l'activité

C. PROFIL

Diplômes requis

- Bac généraliste ou équivalent

Durée d'expérience

- Une expérience d'un an minimum à un poste similaire

D. COMPETENCES REQUISES

- Avoir le sens aigu de l'organisation et une grande capacité à réaliser un travail en équipe
- Avoir une très bonne connaissance pratique de l'utilisation des technologies de l'information et de la communication (logiciels correspondants ainsi que téléphone, télécopie, courrier électronique, Internet) ainsi que des applications informatiques (telles que MS Office)
- Avoir une très bonne connaissance de la langue française,
- Savoir obligatoirement parler les différentes langues en région du Benin

Aptitudes professionnelles

- A l'aise avec l'outil informatique
- Avoir un sens élevé de la relation Clients
- Avoir un bon sens de l'écoute
- Avoir une bonne assurance et être méthodique
- Avoir une résistance à la pression
- Savoir organiser et planifier ses opérations
- Faire preuve de rigueur et d'autonomie
- Être un exemple professionnel/le
- Savoir faire preuve de flexibilité au besoin
- Être orienté/e résultat
- Être orienté/e service
- Savoir recueillir, analyser et synthétiser beaucoup d'informations
- Savoir faire preuve de coopération proactive
- Savoir prendre des initiatives
- Etre dynamique

E. PIECES A FOURNIR

- Une lettre de motivation, datée et signée, adressée au Directeur Général de ARESS S.A.S
- Un curriculum vitae actualisé, daté et signé avec deux références professionnelles
- Une copie de l'acte de naissance sécurisé ou copie légalisée de l'acte de naissance
- Une copie légalisée de la pièce d'identité en cours de validité ou copie simple de la CIP
- Un casier judiciaire datant de moins de trois mois
- Les copies légalisées des diplômes
- Les copies des attestations et certificats de travail

F. Délai de dépôt de candidature

Les dossiers de candidature sont à envoyer par mail à : carrieres@aress-group.com avec en objet « Recrutement au poste de Téléconseiller(ère) » au plus tard le **07 avril 2023 à 18h**.

Possibilité de dépôt en version physique à la direction générale de ARESS S.A.S sise à casse-auto au plus tard le **07 avril 2023 à 18h**.

NB :

- Poste basé à Cotonou
- Seul(e)s les candidat(e)s présélectionné(e)s seront contacté(e)s.
- Toute expérience professionnelle justifiée vaut l'équivalence du diplôme.
- Les candidatures féminines sont vivement encouragées