

ARESS S.A.S RECRUTE

Intitulé du poste	Téléconseillers
Nombre recherché	03
Localisation	Cotonou
Type de contrat	CDD

A. DOMAINE DE RESPONSABILITE

Au sein de la Direction des Opérations, le/la Téléconseiller(ère), sous la responsabilité du Chargé du Call Center et de la Prospection 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 ;
- Enregistre de nouveaux prospects ;
- Enregistre et active les nouveaux clients ;
- 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 MJB ainsi que sur tous les outils de suivi de l'activité.

C. PROFIL

Diplômes requis

- Bac généraliste ou équivalent

Durée d'expérience

- Une expérience de six (06) mois 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 ;
- § Une connaissance de plusieurs langues locales est exigée ;
- § Maîtrise de la plateforme de gestion, du terminal électronique et des différents outils de suivi de l'activité.

Aptitudes professionnelles

- § Avoir un sens élevé de la créativité
- § 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
- Une copie de la pièce d'identité en cours de validité ou du CIP
- Un casier judiciaire datant de moins de trois mois
- Les copies des diplômes et certificats de formation obtenus
- Les copies des attestations et certificats de travail

F. DEPOT DE CANDIDATURE

Les dossiers de candidature sont à envoyer par mail à : recrutement@aress-group.com avec en objet « **Recrutement au poste de Téléconseiller** ».

La date limite de réception des dossiers est fixée au 28 Octobre 2024.

Possibilité de dépôt en version physique à la direction générale de ARESS S.A.S sise à casse-auto au plus tard le 28 Octobre 2024.

Les candidatures féminines sont vivement encouragées

Seul(e)s les candidat(e)s présélectionné(e)s seront contacté(e)s.