

AVIS DE VACANCE DE POSTE

RESPONSABLE DU CENTRE D'APPELS TELEPHONIQUES

La Banque de l'Habitat de Côte d'Ivoire (BHCI) cherche un **Responsable** pour son **Centre d'Appels Téléphoniques (Call Center)**.

VOTRE PROFIL

Vous avez cinq (5) années d'expérience confirmée dans la gestion d'un Centre d'appels et d'une équipe commerciale, en plus de 4 ou 5 années universitaires en Marketing, Gestion Commerciale, Gestion de la Clientèle, Vente. Alternativement, vous disposez d'une combinaison d'expériences.

- Vous avez des compétences en assistance - conseil, vente à distance et en télé-services à la clientèle ;
- Vous avez des aptitudes à piloter et à analyser des études, des enquêtes, à analyser des indicateurs ;
- Vous êtes organisé avec un sens de la planification ;
- Vous disposez d'une bonne capacité à encadrer une équipe ;
- Vous faites preuve de leadership, d'une bonne aptitude à écouter, à communiquer et à motiver vos équipes ;
- Vous avez une grande conscience professionnelle, un fort intérêt pour la clientèle avec un souci permanent d'améliorer la satisfaction des clients ;
- Vous êtes naturellement rigoureux avec un accent particulier sur l'application et le respect des différents process clients ;
- Vous avez connaissance des activités d'une banque ;
- Vous êtes dynamique, réactif, autonome avec une bonne capacité de gestion du stress,
- Vous avez une bonne maîtrise des outils informatiques et numériques (Excel, statistiques) liés à l'activité d'un centre d'appel téléphonique
- Vous avez une bonne maîtrise de l'Anglais

Ce poste vous concerne.

VOS MISSIONS

Rattaché à la Direction Générale, le Responsable du Centre d'appels téléphoniques organise l'activité du centre d'appel de la Banque autour de la relation clients à distance. Il supervise la production du Centre dans le respect des objectifs qui lui sont fixés. Il veille à la qualité des services, à la rentabilité des prestations et au maintien d'un bon climat social à l'intérieur de son équipe de téléconseillers. Il travaille en étroite collaboration avec le Marketing, le Réseau, le Crédit Immobilier Commercial et les autres unités de la Banque.

Mise en œuvre de la politique de Relations Clients :

- Mettre en œuvre les orientations commerciales selon les objectifs qualitatifs et quantitatifs ;
- Garantir la qualité du service aux Clients et leur satisfaction ;
- Coordonner les moyens disponibles (Ressources Humaines, équipements).
- Assurer la responsabilité de l'ensemble des risques, notamment opérationnels (erreurs, fraudes, stress des collaborateurs) du Call Center.

Pilotage des équipes du Centre d'Appels

- Définir et suivre les objectifs individuels et collectifs – qualitatifs et quantitatifs ;
- Organiser et superviser le travail des équipes : encadrement, production, support (qualité des services, formation, planification, statistiques, informatique, gestion de la Relation Clients) ;
- Transmettre aux équipes les décisions de la Direction, des Clients internes/externes ;
- Faire appliquer les process spécifiques définis avec les Clients internes/externes.

Management des équipes du Centre d'appels

En collaboration avec la Direction Gestion du Capital Humain,

- Participer aux recrutements, intégrer et évaluer les collaborateurs ;
- Accompagner le développement de leurs compétences ;
- Assurer la gestion administrative (absences, formation) et les relations sociales ;
- Planifier les rotations des équipes en fonction du cahier des charges clients et des flux quotidiens d'appels, optimiser les conditions de travail ;
- Garantir le bon climat social du Centre d'Appel.

Reporting

- Définir et suivre les indicateurs de performance : satisfaction des Clients, chiffre d'affaires, climat social, respect des process ;
- Suivre les indicateurs de productivité du traitement des appels téléphoniques : taux de prise d'appels, de délai de réponse, de temps d'attente, d'abandons, de transformation...
- Analyser les résultats de l'activité du Call Center.

Assurer la démarche d'amélioration continue

- Veiller à la qualité des entretiens avec les Clients ;
- Identifier les différents axes d'amélioration pour optimiser la rentabilité du centre d'appels, contribuer aux évolutions de ses activités.
- Définir les objectifs des enquêtes de satisfaction : périodicité, profils des cibles clients, catégories de produits/services etc.

- Accompagner les équipes dans la maîtrise des process, sur la base des enquêtes et des indicateurs.
- Transmettre les plaintes, suggestions et réclamations des clients au service Réclamations, s'assurer du traitement effectif et du retour positif

Veille technologique

- Assurer une veille sur les risques opérationnels du centre d'appels.
- Suivre l'évolution des équipements : logiciels bureautiques, outils de production (écoute des appels, statistiques), matériels (plateaux techniques).
- Se documenter sur les problématiques spécifiques de ses Clients.

Merci de nous adresser **une lettre de motivation, votre CV à hr@bhci.ci** au plus tard **le Vendredi 21 Septembre 2018.**

Prière de ne pas inclure de photos, date de naissance ou nationalité ou état matrimonial dans votre dossier de candidature. Notre institution souscrit au principe d'équité en matière d'emploi. Sa politique est de recruter et de sélectionner des candidats en fonction de leurs compétences, en vue de choisir le candidat le plus qualifié pour le poste. A cet effet, nous pratiquons une politique rigoureuse de non-discrimination quant à la race, à la couleur, à la religion, à l'origine ethnique, ou à l'incapacité physique. Nous vérifions tous les diplômes et antécédents de travail.