

Le cabinet TALENIS PLUS CONSEILS Bénin recrute pour le compte d'une entreprise télécom de la place :

Quatre (04) CONSEILLERS COMMERCIAUX (H/F) (REF : TPC-0924Ro1CC)

Lieu : Zone Nord (Alibori, Atacora, Donga et Borgou), Zone Centre (Collines et Zou), Zone Sud Est (Ouémé et Plateau) et Zone Sud-Ouest (Littoral, Atlantique, Mono et Couffo).

Missions et Responsabilités :

- 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 ;
- 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 (Mobile, FTTH, téléphone fixe, opérations de dépôt et retrait Mobile Money, 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 Mobile Money 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 ;
- 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) ;
- 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.) organisées par l'entreprise ;
- 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.

Profil :

- Être titulaire d'un BAC +2/3 Technique et ou Commercial, Marketing, Gestion, Technico-commercial ;
- Avoir une bonne connaissance des produits Fixe, Mobile, Internet et Mobile Money ;
- Savoir utiliser les applications dédiées ;
- Savoir configurer les 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 ;
- Avoir le contact facile, l'écoute client, la maîtrise de soi, l'empathie, le respect des engagements vis-à-vis du client ;
- Avoir un esprit d'initiative et un sens des responsabilités ;
- Avoir une excellente aisance verbale ;
- Avoir une bonne adaptabilité ;
- Avoir l'esprit d'équipe ;
- Avoir un esprit de synthèse ;
- Avoir de l'initiative et la proactivité ;
- Savoir se focaliser sur les résultats ;
- Être centré sur le Client et le Marché ;
- Avoir la capacité à prendre de bonnes décisions dans des situations de stress important et continu.

Ce profil est-il le vôtre ?

Envoyez **OBLIGATOIREMENT** votre dossier par mail, en précisant en objet l'intitulé du poste Ex : **CONSEILLERS COMMERCIAUX (H/F) (REF : TPC-0924Ro1CC)** à l'adresse : recrutement@talentsplusafrique.com

Un accusé de réception vous sera envoyé dès réception du dossier de candidature, cependant si vous ne recevez pas ledit accusé de réception, merci de bien vouloir renvoyer le mail.

PIECES A FOURNIR :

- Une lettre de motivation adressée au Directeur Général de TALENTS PLUS CONSEILS précisant deux (02) zones de préférence (y inscrire votre disponibilité et votre prétention salariale) ;
- Un Curriculum Vitae détaillé ;
- Les copies des diplômes et des attestations justifiant l'expérience ;

(Tout dossier de candidature ne respectant pas cette exigence sera purement et simplement rejeté).

NB. :

- En soumettant votre candidature, vous nous donnez également votre consentement pour la collecte, le stockage, le traitement de vos données personnelles.
- Vous pouvez à toute étape du processus, exercer votre droit d'opposition.

Date limite de dépôt : 18/09/2024

Pour plus d'infos : 00 229 95 10 91 51/ www.talentsplusafrique.com