

 <p><b>TALENTS</b> Conseils Nous créons la passion et l'énergie</p>	<p>BEST HUMAN RESSOURCES CONSULTING AGENCY - WEST AFRICA -</p> <p>AFRICAN CORPORATE EXCELLENCE AWARDS 2016</p> <p>CV MAGAZINE</p>	<p><b>TALENTS PLUS CONSEILS BENIN</b></p> <p>Filiale de TALENTS PLUS AFRIQUE Label de G.R.H. en Afrique</p>	<p><b>Solutions RH et SIRH</b></p> <p>TALENTS PLUS CONSEILS BENIN TALENTS PLUS E.T.T. BENIN TALENTS PLUS CONSEILS MALI TALENTS PLUS CONSEILS CÔTE D'IVOIRE TALENTS PLUS E.T.T. TOGO</p>
---	---	---	---

Le Cabinet **TALENTS PLUS ETT** ; agence de travail temporaire au Bénin recrute pour une mise à disposition :

## DEUX (02) PILOTE ANALYSE ET RECLAMATIONS (REF : ETT-1225R01PAR)

### Missions :

La mission du **Pilote Analyse et Réclamations** est de:

- Assurer le traitement des réclamations ;
- Identifier et analyser les causes des réclamations pour en déclencher les actions correctives et préventives ;
- Fidéliser et améliorer la satisfaction des clients de l'opérateur GSM ;

### PRINCIPALES ACTIVITES :

- Collecter, qualifier, analyser et assurer le traitement des réclamations Client ;
- Piloter et traiter les réclamations dans le respect de la norme COPC ;
- Contribuer à la diminution du taux de réclamation et à une maîtrise des réclamations récurrentes ;
- Coordonner avec les supports techniques, les supports SI et ceux des autres Directions pour le traitement des réclamations ;
- Prendre en charge toutes les tâches affectées par le Front Office dans la CRM ;
- Procéder à l'analyse et l'interprétation en vue de proposer des solutions ;
- Participer au Task Force (daily, weekly) sur la résorption du stock de réclamations ;
- Travailler étroitement avec les supports pour comprendre la problématique en vue de valider les mesures correctives et préventives ;
- Assurer les communications relatives au traitement des réclamations (accuser de réception, communication intermédiaire, communication de traitement final) ;
- Recommander des actions allant dans le sens de l'amélioration des processus qui génèrent des réclamations (la commande – livraison, la facturation, la vente, le marketing) ;
- Participer au déploiement et à la mise en œuvre effective des exigences QSE et COPC ;
- Réaliser toutes activités ou projets confiés par le N+1 ;
- Participer à l'amélioration continue de l'expérience client B2B & B2G.

### PROFIL :

- Avoir une formation de base équivalente à BAC+3 en télécommunications, réseau, informatique ou tout domaine équivalent ;

### EXPERIENCES PROFESSIONNELLES :

- Avoir un minimum de cinq (5) ans d'expérience opérationnelle dans le domaine ;

 <p><b>TALENTS</b> Conseils Nous créons la passion et l'énergie</p>	<p>BEST HUMAN RESSOURCES CONSULTING AGENCY - WEST AFRICA -</p> <p>AFRICAN CORPORATE EXCELLENCE AWARDS 2016</p> <p>CV MAGAZINE</p>	<p><b>TALENTS PLUS CONSEILS BENIN</b></p> <p>Filiale de <b>TALENTS PLUS AFRIQUE</b> Label de G.R.H. en Afrique</p>	<p><b>Solutions RH et SIRH</b></p> <p><b>TALENTS PLUS CONSEILS BENIN</b> <b>TALENTS PLUS E.T.T. BENIN</b> <b>TALENTS PLUS CONSEILS MALI</b> <b>TALENTS PLUS CONSEILS CÔTE D'IVOIRE</b> <b>TALENTS PLUS E.T.T. TOGO</b></p>
---	---	--	--

### COMPETENCES LIES AU POSTE :

- Bonne connaissance de la culture client ;
- Connaissance des offres et produits de l'opérateur GSM ;
- Connaissance de la politique, des priorités de l'opérateur GSM ;
- Connaissance des produits et services de l'opérateur GSM ;
- Connaissance des processus du domaine ;
- Savoir superviser la coordination d'une activité et s'assurer de l'organisation et la réalisation de toutes les tâches en cohérence avec les résultats escomptés.

### EXIGENCES DU POSTE :

- Connaissance de la norme COPC, QSE ;
- Capacité d'écoute, de communication, d'organisation ;
- Connaissance des techniques de communication ;
- Capacité relationnelle et esprit d'équipe ;
- Avoir une excellente communication et être capable à travailler en équipe pour atteindre les objectifs organisationnels ;
- Avoir l'aptitude à établir et maintenir des relations de travail efficaces avec les collègues ;
- Excellente communication orale et écrite ;
- Avoir un sens aigu de l'éthique et de l'intégrité dans le traitement de tous les dossiers dans lesquels il est impliqué dans leur mise en œuvre ;
- Avoir d'excellentes capacités d'analyse, de raisonnement, de prise de décision et de rédaction ;
- Avoir la capacité de mettre l'accent sur le résultat et réagir positivement aux commentaires ;
- Maîtriser les outils du numérique (l'outil informatique et les technologies de la communication) ;

### Ce profil est-il le vôtre ?

Envoyez OBLIGATOIREMENT votre dossier par mail, en précisant en objet l'intitulé du poste :

**PILOTE ANALYSE ET RECLAMATIONS (REF : ETT-1225R01PAR)** à l'adresse : [recrutement-ett@talentsplusafrique.com](mailto:recrutement-ett@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.

 <p><b>TALENTS</b> Conseils Nous créons la passion et l'énergie</p>	<p>BEST HUMAN RESSOURCES CONSULTING AGENCY - WEST AFRICA -</p> <p>AFRICAN CORPORATE EXCELLENCE AWARDS 2016</p> <p>CV MAGAZINE</p>	<p><b>TALENTS PLUS CONSEILS BENIN</b></p> <p>Filiale de <b>TALENTS PLUS AFRIQUE</b> Label de G.R.H. en Afrique</p>	<p><b>Solutions RH et SIRH</b></p> <p><b>TALENTS PLUS CONSEILS BENIN</b> <b>TALENTS PLUS E.T.T. BENIN</b> <b>TALENTS PLUS CONSEILS MALI</b> <b>TALENTS PLUS CONSEILS CÔTE D'IVOIRE</b> <b>TALENTS PLUS E.T.T. TOGO</b></p>
---	---	--	--

**LIEU DU CONTRAT: COTONOU**

**PIECES A FOURNIR :**

- Une lettre de motivation adressée au Directeur Général de TALENTS PLUS ETT précisant le poste et sa référence (y inscrire votre disponibilité et votre prétention salariale) ;
- Un Curriculum Vitae détaillé ;
- Copie des diplômes obtenus ;
- Les copies des attestations/certificats de travail.

*(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.*

Dates limite de dépôt : **18 Décembre 2025**

Disponibilité immédiate ou selon la durée du préavis

Pour plus d'infos : 00 229 96 35 77 22/[www.talentsplusafrique.com](http://www.talentsplusafrique.com)