

Le cabinet **TALENTS PLUS ETT**, agence de travail temporaire au Bénin, recrute pour le compte d'une structure de télécommunications :

UN (01) CUSTOMER SUPPORT BI AGENT (H/F) (REF: ETT-0226Ro1CSBIAS)

Missions et Responsabilités :

Le/la titulaire du poste est chargé.e de :

- Collecter, analyser et modéliser de manière proactive les données internes afin de fournir une compréhension claire de la satisfaction client et des principaux leviers d'amélioration ;
- Identifier les tendances et comportements des clients pour optimiser l'expérience client et renforcer leur engagement ;
- Concevoir et automatiser des tableaux de bord et rapports dynamiques pour suivre en temps réel les indicateurs de performance (KPI) et guider les prises de décision stratégiques ;
- Collecter, stocker, traiter et soutenir l'analyse d'énormes ensembles de données, structurées ou non ;
- Elaborer et optimiser des classificateurs à l'aide de techniques d'apprentissage automatique ;
- Traiter, nettoyer et vérifier l'intégrité des données utilisées pour l'analyse ;
- Créer des visualisations de données intuitives et attrayantes à l'aide d'outils de visualisation de pointe qui conduisent à une prise de décision rapide et éclairée ;
- Automatiser les tâches manuelles régulières et les activités chronophages afin d'optimiser le niveau de service et l'amélioration des KPIs ;
- Réaliser toutes les analyses quantitatives et qualitatives demandées périodiquement.

Profil :

- Être titulaire au minimum d'un BAC+3 en Informatique, Statistique ou dans un domaine connexe ;
- Avoir 2 à 3 ans d'expérience en science des données, dont 1 an dans un secteur axé sur la satisfaction client, tel que les télécommunications (GSM), finance, etc. ;
- Avoir une expérience en gestion d'équipe ;
- Avoir une expérience approfondie avec des outils de Business Intelligence, notamment Excel, Tableau, Power BI, etc. ;
- Avoir une expérience confirmée dans l'utilisation de SQL avec de grands ensembles de données (Oracle, DB2, SQL Server) ;
- Avoir une bonne maîtrise de la conception, du suivi des KPI et de la gestion des bases de données et SQL ;
- Avoir une bonne maîtrise des outils de visualisation et compétences en statistiques appliquées ;
- Avoir la maîtrise d'au moins un langage de script (R, Python, etc.) ;

- Avoir une bonne maîtrise des distributions, tests statistiques et régressions pour l'analyse des tendances serait un atout ;
- Avoir une bonne compréhension des technologies big data (Hadoop, Spark) serait un atout ;
- Avoir d'excellentes capacités de communication et être doté d'un esprit analytique ainsi que des aptitudes à comprendre rapidement les enjeux du marché.

Ce profil est-il le vôtre ?

Envoyez **OBLIGATOIREMENT** votre dossier par mail, en précisant en objet l'intitulé du poste : **UN (01) CUSTOMER SUPPORT BI AGENTS (H/F) (REF : ETT-0226R01CSBIA)** à l'adresse : 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.

PIECES A FOURNIR :

- *Une lettre de motivation adressée au Directeur Général de TALENTS PLUS CONSEILS précisant le poste et sa référence (y inscrire votre disponibilité et votre prétention salariale) ;*
- *Un Curriculum Vitae détaillé ;*
- *Les copies des diplômes et des attestations justifiant l'expérience ;*
- *Une copie de la pièce d'identité en cours de validité.*

(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, exercez votre droit d'opposition.*

Date limite de dépôt : [15 Février 2026](#)

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