

Poste : (2) Cadres du Call Center

Employeur : Banque Locale

Termes de Référence

➤ Contexte et justification

Dans le cadre du renforcement de la qualité de la relation client et de l'amélioration de la prise en charge des demandes de sa clientèle, la **Banque** souhaite recruter **deux (2) Cadres du Call Center**. Ce poste vise à assurer un traitement professionnel, rapide et conforme des sollicitations des clients via les canaux téléphoniques et digitaux.

➤ Objectif du recrutement

- Assurer l'accueil et l'assistance des clients de la Banque à distance ;
- Contribuer à l'amélioration de la satisfaction et de la fidélisation de la clientèle ;
- Appuyer le Gestionnaire du Call Center dans l'atteinte des objectifs de performance.

➤ Missions et responsabilités

- Réceptionner et traiter les appels entrants des clients (informations, réclamations, assistance) ;
- Émettre des appels sortants dans le cadre du suivi clientèle, de la promotion des produits et services ou des enquêtes de satisfaction ;
- Fournir des informations fiables et conformes sur les produits et services de la Banque ;
- Enregistrer, qualifier et suivre les demandes et réclamations clients dans les outils dédiés ;
- Orienter les clients vers les services ou agences concernés lorsque nécessaire ;
- Respecter les scripts, procédures internes et règles de confidentialité ;
- Contribuer à l'atteinte des indicateurs de performance du Call Center ;
- Remonter à la hiérarchie les dysfonctionnements, réclamations récurrentes et suggestions d'amélioration ;
- Participer aux formations et séances de mise à niveau organisées par la Banque.



➤ **Profil et Compétences recherchés**

- Bac+3 minimum en Gestion, Administration, Marketing, Communication, Banque, Informatique de gestion ou domaine équivalent ;
- Minimum 2 à 3 ans d'expérience en relation client, centre d'appels, front-office bancaire ou service clientèle ;
- Bonne maîtrise des techniques de communication et de relation client ;
- Connaissance des produits et services bancaires (atout majeur) ;
- Capacité à utiliser les outils informatiques et applications de Call Center / CRM ;
- Maîtrise du français ; la connaissance de l'anglais et du kirundi constitue un atout ;
- Sens aigu du service client ;
- Excellente élocution et courtoisie ;
- Capacité d'écoute et de gestion des situations délicates ;
- Esprit d'équipe et sens des responsabilités ;
- Rigueur, ponctualité et respect de la confidentialité.

La date limite de dépôt des candidatures est fixée au **Dimanche, 15 Février 2026 à 23h59 (GMT+2)**.

