

TITRE DU POSTE : Agent Inbound & outbound (Inbound & outbound officer)

REF. INDICATEUR :

UNITÉ : Customer Fulfilment Centre

GRADE DE TRAVAIL :

DEPARTMENT : Opérations

SEGMENT : Non-Commercial

OBJECTIF(S) DU POSTE

Prendre en charge et résoudre les demandes d'information, requêtes et plaintes des clients sur les produits et services la banque par le biais d'appels entrants et sortants - pour satisfaire, développer et fidéliser la clientèle.

RAPPORTS HIÉRARCHIQUES

Rend compte fonctionnellement à : Chef d'équipe, CFC

Rend compte administrativement au : Chef d'équipe, CFC

Supervise : N/A

DESCRIPTION DU POSTE

Rôle et responsabilités

- Prendre en charge et traiter les requêtes des clients de manière professionnelle, conformément aux accords de niveau de service établis, au besoin en collaboration avec d'autres unités ; répondre aux appels et aux requêtes de manière ponctuelle, courtoise et mettre en place un mécanisme de retour d'information efficace dans l'exercice de ses fonctions.
- Enregistrer toutes les requêtes prises en charge sur les applications Freshdesk & Group Response Portal (GRP) et/ou toute autre application CRM à tout moment.
- Prendre en charge et traiter tous les tickets ouverts ou attribués sur les applications Freshdesk & GRP.
- Respecter scrupuleusement les politiques, les processus et les procédures de gestion des plaintes des clients (Customer Service) dans l'exercice de ses fonctions
- Transmettre les problèmes non résolus au chef d'équipe. En l'absence du chef d'équipe, une notification immédiate au chef du service clientèle est obligatoire.
- Signaler rapidement les problèmes liés au système au chef d'équipe. L'agent est entièrement tenu responsable de ses outils opérationnels et il est entièrement responsable de l'entretien des outils de travail qui lui sont attribués.
- Entretenir la collaboration et la communication entre les différentes unités afin d'accroître l'efficacité et l'excellence du service client.
- Sécuriser les données personnelles des clients et les utiliser comme un outil d'amélioration continue.

INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE & EXIGENCES DU POSTE

- Enregistrement et suivi de tous les appels reçus
- Temps de réponse d'appel < 5 secondes
- Résolution au premier contact (FCR) > 95 %
- Taux de réponse > 95 %
- Niveau de service > 95%
- Enregistrement à 100% de toutes les requêtes des clients dans Freshdesk, GRP et/ou toute autre application CRM utilisée
- Résolution à 100% de toutes les requêtes des clients dans les délais impartis (TAT).
- 100% de suivi de tous les problèmes renvoyés aux unités de support.
- 100% de retour d'information des clients sur la résolution des problèmes
- Qualité de la conversation : > 85 points
- S'assurer que tous les appels sont enregistrés dans Freshdesk & GRP
- S'assurer que l'équipe répond à toutes les demandes dans les délais impartis.
- S'assurer qu'il n'y a pas de problèmes en suspens à résoudre
- Maintenir une relation de travail cordiale au sein de l'équipe

FORMATION REQUISES

- Bac + 3 minimum
- Une qualification professionnelle ou une certification en gestion de centre de contact, service à la clientèle, opérations, gestion de la qualité de service serait un avantage.

EXPÉRIENCE

- 3 ans d'expérience minimum

COMPÉTENCES**Connaissances :**

- Maîtrise et sens des initiatives pour assurer la satisfaction des clients
- Excellente capacité à résoudre les plaintes des clients
- Connaissance des produits et services de la banque
- Polyglotte (français, anglais, lingala, Swahili, Tshiluba, kikongo)

Compétences clés :

- Capacité à évaluer les besoins des clients et à déterminer quels produits ou services répondraient le mieux à ces besoins.
- Gestion du temps et sens de l'organisation
- Bonnes compétences interpersonnelles (patience, douceur, enthousiasme, empathie, humilité, sens de l'écoute active, etc.)
- Connaissance de l'informatique (maîtrise des outils bureautique)
- Compétences en communication (écrite et orale)
- Compétences en matière de vente et de marketing
- Capacité à résoudre les problèmes avec efficacité
- Attention aux détails