
Termes de Référence

➤ Objectifs du Poste

Sous la supervision du Directeur d'agence ou du Responsable du service clientèle, un **Customer Care Consultant** est chargé de fournir aux clients un service de qualité, réactif et efficace, dans le respect des délais, afin de garantir une expérience client optimale et de contribuer à l'excellence du service.

Le **Customer Care Consultant** contribue à l'amélioration de l'expérience client en veillant au respect des standards de qualité de service, en assurant une coordination efficace avec les différentes parties prenantes internes, en garantissant un suivi rigoureux des activités et en participant activement à l'optimisation continue des processus ainsi qu'à la promotion des produits et services de l'entreprise.

➤ Principales responsabilités

- Assurer la gestion de l'espace d'accueil de l'agence, notamment la gestion des files d'attente, la disponibilité des fournitures et supports d'information, la mise à jour du tableau des taux de change ainsi que le maintien d'un environnement accueillant et professionnel.
- Contribuer à la gestion de la relation client afin de soutenir la croissance des activités à travers la vente croisée des produits et services, la collecte des revenus, la maîtrise des coûts et la sensibilisation des clients.
- Apporter un appui au service à la clientèle interne au sein de l'agence, notamment en matière de transferts de fonds, de traitement des ordres permanents et de connaissance des produits.
- Assurer la gestion du processus d'ouverture des comptes ainsi que la mise à jour des informations et données des clients.
- Enregistrer, analyser, traiter et, le cas échéant, escalader les retours, réclamations et préoccupations des clients dans les délais de traitement définis.
- Assurer la gestion des situations de crise et signaler sans délai les incidents majeurs aux unités compétentes ou responsables.



- Vérifier et authentifier les demandes des clients, notamment celles relatives aux services bancaires électroniques, aux oppositions sur paiement, aux demandes de transferts de fonds et à toute autre instruction bancaire.
- Veiller au strict respect des politiques, procédures et processus applicables afin de prévenir et de limiter les risques opérationnels et de conformité.
- Garantir la préparation et la transmission, dans les délais impartis, des rapports d'activité et de tout autre rapport requis.

➤ **Le profil recherché**

Le candidat pouvant être retenu doit posséder les exigences suivantes :

- Être titulaire d'un diplôme universitaire obtenu auprès d'un établissement d'enseignement supérieur reconnu ;
- Justifier d'au moins deux (2) années d'expérience dans les services numériques ou le service à la clientèle au sein du secteur bancaire.
- Une bonne maîtrise de l'Anglais et du Français est exigée

➤ **Compétences requises**

- Excellentes compétences relationnelles et de communication, avec une aptitude à développer des relations professionnelles solides.
- Forte orientation client, esprit d'analyse et capacité à résoudre les problèmes de manière innovante.
- Flexibilité, résilience et dynamisme dans l'exécution des missions.
- Capacité à travailler sous pression et à respecter des délais serrés.

La date limite de dépôt des candidatures est fixée au **Dimanche, 28 Juin 2026 à 23h59 (GMT+2)**

