



AVIS DE RECRUTEMENT EXTERNE D'UN AGENT CALL CENTER ET ADMINISTRATION (SOBAPRES)



SOBRAGUI
Société des Boissons
Rafraîchissantes de Guinée

Dans le cadre de la mise en œuvre de son organigramme cible, la SOBRAGUI S.A. est à la recherche des candidats dynamiques pour le poste **d'agent call center et administration.**

Département :	Logistique et Distribution
Catégorie socio-professionnelle	Agent de maîtrise
Supérieur hiérarchique	Superviseur Administration logistique, Distribution et Commercial
Supérieur fonctionnel	Clients, Distributeurs, Personnel SOBRAGUI, prestataires et visiteurs externes
Durée période d'essai	2 mois
Type de contrat	Intérim
Contrainte du poste	Disponibilité, vigilance, rigueur, ponctualité

I. MISSION / FINALITE :

- Être un point de contact pour le VIP et les événements spéciaux pour une communication fluide et efficace entre l'entreprise et ses clients en répondant à leurs demandes, en les conseillant et en apportant des solutions adaptées à leurs besoins.
- Être un maillon essentiel pour garantir la satisfaction et la fidélisation des clients, en incarnant les valeurs et l'image de l'entreprise à travers chaque interaction.

II. ACTIVITES PRINCIPALES :

1- Gestion des appels entrants et sortants

- Répondre aux appels téléphoniques des clients de manière professionnelle et courtoise et identifier leur besoin tout en leur fournissant des informations claires et précises sur nos produits et services ;
- Identifier et analyser les besoins des clients afin de leur apporter des réponses adaptées ;
- Informer les clients sur les produits et services de l'entreprise ;
- Traiter et enregistrer les réclamations et demandes spécifiques ;
- Assurer un suivi des demandes clients jusqu'à leur résolution
- Effectuer des appels sortants pour des relances ou des enquêtes de satisfaction ou proposer des offres commerciales.

2- Support et Assistance aux clients

- Apporter des conseils et solutions en fonction des besoins des clients ;
- Garantir une expérience client positive à chaque interaction ;
- Assurer un suivi rigoureux des dossiers clients
- Gérer les réclamations et apporter des solutions adaptées
- Fournir un service personnalisé et professionnel

3- Traitement Administratif

- Saisir et mettre à jour les informations clients
- Rédiger des comptes rendus des échanges avec les clients
- Respecter les procédures internes et les normes de qualité
- Participer aux enquêtes de satisfaction client

4- Contribution à l'amélioration du service

- Remonter les problèmes récurrents et proposer des pistes d'amélioration pour optimiser l'expérience client
- Contribuer à l'amélioration des processus du service client
- Participer à l'amélioration des scripts d'appels
- Collaborer avec les autres Directions

III. COMPETENCES REQUISES POUR LE POSTE :

SAVOIR	SAVOIR FAIRE	SAVOIR ETRE
Formation : BTS ou Licence en Secrétariat, Administration, Commerce ou équivalent. Expérience : 6 mois ou 1 ans d'expériences dans un rôle similaire ; • Centre d'appels ou en service client • Connaissance des techniques de rédaction, de communication et de ventes • Connaissance des outils bureautiques.	• Bonne élocution et capacité rédactionnelle • Aptitude à gérer plusieurs tâches simultanément • Sens du client et écoute active • Capacité à gérer le stress et les situations difficiles	• Excellent sens de l'écoute et de la communication • Patience et empathie • Rigueur et sens de l'organisation • Forte capacité à travailler sous pression • Esprit d'équipe et adaptabilité • Flexibilité horaire selon les besoins du service • Travailler en open space.

IV. Dossiers de candidatures

Un CV actualisé sur sobragui.recrutement@castel-afrique.com portant la mention du poste.

Les candidatures feront l'objet d'une première sélection sur la base des dossiers fournis. Seuls les candidats retenus seront invités pour un entretien. La SOBRAGUI se réserve le droit de garder les dossiers des candidats dans sa base de données pour ses futurs projets de recrutement. La date limite des dépôts de dossiers est fixée au **28/02/2025 à 17h 00** inclusivement.

Les candidatures féminines sont fortement encouragées.

D. DEPARTEMENT

DRH-RP

Directeur Général

TRAORE Fodé Mamady

de BOISSET Xavier