

OFFRE D'EMPLOI

POSTE : AGENT CALL CENTER
LIEU D'AFFECTATION : KINSHASA (RDC)

ProCredit Bank Congo (RDC) fait partie du Groupe Equity dont le siège est au Kenya. Le Groupe Equity est présent dans 6 pays d'Afrique, à savoir : le Kenya, le Rwanda, l'Ouganda, la Tanzanie, le Soudan du Sud et le Congo. ProCredit Bank Congo est une banque orientée vers le développement qui se focalise sur les services bancaires aux PME (Petites et Moyennes Entreprises) et aux particuliers en République Démocratique du Congo. Notre objectif est d'offrir des services financiers inclusifs à une large partie de la population avec un service à la clientèle de qualité. Pour plus d'informations sur la banque, merci de cliquer sur ce lien : <http://www.procreditbank.cd/indexapropos.html>

Nous offrons des conditions attrayantes et un environnement de travail agréable avec un haut degré de professionnalisme. Nous plaçons un intérêt particulier sur le travail d'équipe et une attitude positive au travail. Notre objectif est de faire la différence dans le développement économique de la RDC en offrant des services bancaires transparents et équitables.

Nous sommes à la recherche d'une personne dynamique, travailleuse et enthousiaste pour accompagner la banque à atteindre ses objectifs.

RESPONSABILITES GENERALES:

- Répondre de manière courtoise et appropriée aux appels et mails des clients ;
- Veiller à ce que les différentes plaintes des clients puissent trouver une solution dans les plus brefs délais ou être acheminés vers le département concerné ;
- Effectuer un suivi efficace des différentes réclamations reçues ;
- Appeler les clients ayant des transactions (Transfert, Chèque, Licence, ...) en suspens;
- Faire suite aux clients des réponses liées aux différentes réclamations;
- Bloquer les cartes des clients qui ont été victime de vol ou qui ont eu à les égarer immédiatement après avoir reçu l'appel ;
- Répondre aux difficultés des clients sur l'utilisation des produits et service de la banque (Code, session E-banking, etc...), en collaboration avec les agences ;
- Elaborer des rapports sur la gestion des suivis et réclamations;
- Communiquer et échanger des informations professionnelles sur les activités de la banque dans le respect des règlements internes à cet égard;
- Assurer la confidentialité des données et des informations spécifiques à son activité ;

QUALIFICATIONS ET COMPETENCES :

- Avoir suivi une formation dans le domaine de communication ou autre discipline similaire ;
- Avoir une maîtrise (parlé et écrit) de la langue française – langue nationale - et de l'anglais serait un atout.
- Avoir une connaissance générale sur le secteur bancaire;
- Bonne connaissance des techniques de négociation et de communication ;
- Bonne connaissance en Microsoft Word et Excel ;

- Etre capable de travailler de manière efficiente et efficace ;
- Etre capable de garder la confidentialité (à l'extérieur et au sein de ProCredit Bank) ;
- Etre capable de suggérer des alternatives aux réponses négatives à donner au client ;
- Capacité de vente ;
- Capacité à négocier
- Capacité d'analyse ;
- Capacité à travailler en équipe
- Sens d'organisation et de qualité ;
- Sens d'observation ;
- Sens d'initiative.
- Etre flexible (ce poste étant rotatif ; l'agent peut également travailler au poste de réceptionniste).

NIVEAU D'ETUDES : Diplôme de graduat au minimum en communication ou discipline similaire.

Votre candidature est à adresser au Responsable des Ressources Humaines ProCredit Bank Congo, et doit être envoyé à l'adresse électronique : recruitment@procreditbank.cd au plus tard le **27 Novembre 2015**.

Les dossiers de candidature doivent comprendre **une lettre de motivation et un CV détaillé en français**.

Nous nous attendons à ce que votre candidature explique clairement pourquoi vous estimez avoir le profil pour ce poste et quelles sont vos motivations. Nous vous invitons à bien comprendre nos valeurs et principes en visitant notre site Web (www.procreditbank.cd).