

## JOB DESCRIPTION

TITRE DU POSTE :	UN CHARGE DE CLIENTELE
EFFECTIF DEMANDE :	1
SALAIRE :	COMPETITIF
LOCALISATION :	KINSHASA (R.D.C)
TYPE DE CONTRAT :	CDI

### 1. CONTEXTE

Un **Chargé de Clientèle** est responsable d'accueil des clients, présenter les services de l'entreprise et proposer des produits. Il est capable de détecter les besoins des clients et de leur procurer les solutions adéquates. Le candidat aura comme mission principale d'agir comme la gestion et le développement d'un portefeuille client.

### 2. POSITION ORGANISATIONNELLE

Le titulaire du poste travaillera sous la supervision de son Chef Direct.

### 3. TACHES ET RESPONSABILITES

Les principales tâches et responsabilités de ce poste sont :

- Accueillir et renseigner la clientèle physiquement ou par téléphone ;
- Analyser la demande et les réclamations émanant des clients et y répondre ;
- Apporter des solutions aux problèmes rencontrés et transférer les demandes plus complexes au bon interlocuteur ;
- Adapter les solutions au besoin du client, en les négociant et en les argumentant ;
- Répondre aux courriers en respectant les objectifs délai et qualité ;
- Prioriser les interventions en cas de forte affluence, en respectant les délais de traitement et les consignes en vigueur ;
- Garantir la satisfaction des clients tout en veillant au respect des procédures et des délais de traitement ;
- Informer et proposer aux clients les différents produits et services développés par Global Connect ;
- Prendre connaissance des préoccupations de ces derniers ;
- Démarcher les clients ;
- Négocier les conditions tarifaires ;
- Suivre les correspondances et traiter les réclamations ;
- Effectuer un suivi des engagements.

### 4. COMPETENCES DE BASE

- Capacité de conviction et d'animation ;
- Esprit commercial et capacité de communication ;
- Sens de la maîtrise du risque et souci de rentabilité ;
- Maîtrise des produits et services de Global Connect.

### 5. QUALIFICATIONS ET EXPERIENCES REQUISES

- Diplôme universitaire en Sciences commerciales / Droit / Marketing / Relations internationales / Psychologie commerciale ;
- Minimum 3 ans d'expérience dans un poste similaire ;
- Expérience en tant que Chargé clientèle, Agent commercial ou dans les postes

<p>similaires serait un atout ;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Bonne connaissance du marché congolais des affaires ;</li><li>- Expérience professionnelle dans une agence de voyage</li></ul>
<p><b>6. LANGUES</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Parler et écrire couramment le Français ;</li><li>- Connaissance de l'Anglais est un atout.</li></ul>
<p><b>7. INFORMATIQUE</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Connaissance de Microsoft Office (Excel, Access, Word, Powerpoint).</li></ul>
<p><b>8. VOTRE DOSSIER</b></p> <p>Nous vous invitons à poster votre CV détaillé en français (avec mention impérative du titre du poste dans l'objet de votre mail) : "<b>CHARGE DE CLIENTELE</b> " et votre lettre de demande d'emploi par courrier électronique directement sur notre adresse mail <a href="mailto:info@globalconnectrdc.com">info@globalconnectrdc.com</a> avant le <b>29 Aout 2023</b>.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Les postulants sans-emplois sont priés de se munir d'une carte de demandeur d'emploi délivrée par l'ONEM.</li><li>- <b>Seuls les candidats retenus seront convoqués</b></li><li>- Les candidatures féminines sont encouragées</li></ul>

Fait à Kinshasa, le 09/08/2023  
Global Connect