

AVIS DE RECRUTEMENTS

Découvrez nos
offres d'emploi



02 CONSEILLERS CLIENTS CALL CENTER

 MISSIONS

Assurer la prise en charge des demandes clients et prospects sur tous nos supports (téléphone, mail, réseaux sociaux, AFG e-Bank, ...).

Réaliser des phonings à l'endroit des clients et prospects selon les besoins de la banque en accord avec les objectifs assignés à la Direction Communication, Marketing et Expérience Client

 ACTIVITES (non exhaustives)

- Assurer le bon accueil des clients et des prospects et gérer les flux d'attente téléphonique ;
- Répondre aux demandes des clients : transactions, renseignements, réclamations et réalisation des opérations courantes ;
- Détecter les besoins des clients et des prospects ;
- Mener une démarche commerciale adaptée de vente de nos produits et services bancaires ;
- Effectuer des sondages sur les produits commercialisés et sur la qualité de service ;
- Réaliser des phonings à l'endroit des clients et des prospects ;
- Prendre des rendez-vous auprès des responsables de clientèle en agence ;
- Participer obligatoirement aux réunions périodiques du département et/ou de la Direction sur demande de sa hiérarchie.

 POSITIONNEMENT

Direction Marketing Communication et Expérience Client

N+1 : Superviseur Centre de Relation Client

Catégorie : Non Cadre

Localisation du poste : Abidjan

 PROFIL RECHERCHE

Niveau d'études : Bac +2/3 (Marketing, Communication, Commerce/Vente, Gestion des Projets ou équivalent) avec au moins 2 à 5 ans d'expérience dans un poste similaire.

Compétences techniques exigées

- Excellente connaissance des offres et produits de la banque,
- Maitrise des outils utilisés dans l'activité (applications maison, outil de gestion du Centre Relation Client, outil de gestion des réclamations, ...),
- Maitrise des réseaux sociaux (Facebook, LinkedIn, Instagram, ...) et des outils digitaux,
- Maitrise des techniques de vente (phase d'accueil, découverte des besoins du client, reformulation, proposition argumentée, traitement des objections, conclusion de la vente),
- Bonne maitrise des outils informatiques (Suite MS office),
- Bonne maitrise du marketing opérationnel (BTL, sponsoring, RSE...).

Compétences comportementales exigées

- Discrétion et droit de réserve,
- Bonne expression et présentation,
- Très bon sens relationnel,
- Sens de la relation client,
- Calme,
- Empathique,
- Proactif,
- Excellentes capacités de communication écrite et orale,
- Rigueur et contrôle,
- Autonome.

DOSSIER DE CANDIDATURE : Être constitué de :

1 CV et 1 Lettre de motivation

Adresser votre dossier par email à l'adresse suivante :

afgbankci_recrutement@afgbank.ci

DATE LIMITE DU DEPOT DE CANDIDATURE : **Jeudi 09 juillet 2026**

MODE DE SELECTION : Les candidats retenus seront interviewés par un jury.