

N°_006_/2025/ONECI/DG/DLRH

Objet

Dans le cadre du renforcement de l'équipe du Call Center, la Direction Générale de l'Office National de l'Etat Civil et de l'Identification (ONECI), lance un appel à candidature pour le poste de Téléconseillers prestataires.

Position

Direction d'accueil : Direction Commerciale et du Marketing (DCM).

Intitulé du poste : Téléconseillers.

Service de rattachement

Responsable du Call Center

Téléconseillers

Relation fonctionnelle : Toutes les Directions.

Lieu du poste : Abidjan, Agence de la 8^{ème} tranche d'Angré.

Postes disponibles : 10

Nature du contrat : Contrat de prestation

Durée : 06 mois

Dépôt des dossiers en ligne : recrutements@oneci.ci

Lieu du dépôt des dossiers physiques : Secrétariat du Directeur Général, Agence ONECI Cocody deux Plateaux Vallon à l'Agence Prestige, sous pli fermé comportant la mention de l'intitulé du poste.

Date limite du dépôt des dossiers : 07 mars 2025 à 17 heures.

Missions principales

Assurer la prise en charge téléphonique des usagers des services de l'ONECI en réalisant les principales tâches suivantes :

- Informer, orienter et conseiller les clients ;
- Proposer aux usagers les services offerts par l'ONECI ;
- Enregistrer et Traiter les réclamations clients ;
- Renseigner les bases de données informatiques sur les résultats de l'appel ;
- Emettre les appels et informer le client de l'objet de l'appel.

Activités principales

Activités techniques :

- Accueillir et identifier les clients dans le respect de la charte d'appel ;

Avant utilisation d'un document papier, vérifier sa validité

- Diagnostiquer la demande de l'Usager ;
- Apporter une réponse adaptée à la demande de l'Usager ;
- Assurer les objectifs quantitatifs et qualitatifs qui lui sont impartis ;
- Identifier les incidents et alerter la hiérarchie pour prise en charge ;
- Enregistrées et transmettre les réclamations complexes aux services concernés ;
- Assurer auprès des services concernés le suivi des réclamations complexes enregistrées ;
- Respecter les consignes telles qu'indiquées par la charte d'accueil et de conduite ;
- Se tenir avisé des informations à communiquer aux usagers.

Activités d'Administration :

- Respecter les horaires et planning de travail ;
- Effectuer un reporting journalier des incidents.

Profil requis et/ou condition d'accès au poste

- **Formation** : BAC + 2 en Communication, en RHCOM ou d'un diplôme équivalent ;
- Avoir au minimum **deux (02) ans** d'expérience au poste de Téléconseiller ou de Standardiste ;

Compétences souhaitées

Connaissances théoriques et techniques (savoirs) :

- Relation client et techniques de vente ;
- Bonne connaissance des services et produits de l'ONECI ;
- Techniques de communication téléphonique.
- Excellentes capacités rédactionnelles et de transcription ;

Connaissances opérationnelles (savoir-faire) :

- Maîtriser la relation client et les techniques de vente ;
- Maîtriser la communication téléphonique ;
- Maîtriser les situations difficiles ;
- Maîtriser les techniques de traitement des réclamations ;
- Maîtriser suffisamment les techniques rédactionnelles (reporting, rapports d'activités, compte rendu...)
- Maîtriser les outils de bureautique et un logiciel de la gestion client (vivement souhaité).

Qualités requises (Savoir-être) :

- Sens de l'écoute ;
- Force de conviction ;
- Aisance téléphonique ;
- Bon sens du relationnel ;
- Disponibilité et adaptabilité ;
- Rigueur et méthodique ;
- Empathie ;
- Sens de la communication (bonne expression et maîtrise du ton) et relationnel ;
- Capacité d'adaptation et sens de la diplomatie ;

Avant utilisation d'un document papier, vérifier sa validité

- Capacité à travailler en équipe et sous pression.

Dossiers de candidature

- Dossiers à fournir :

- Lettre de motivation à adresser à la Directrice de la Logistique et des Ressources Humaines (DLRH) ;
- CV actualisé avec les informations précises ;
- Copie des diplômes et attestations/certificats de formation.

NB : Seules les candidatures qui auront satisfaits aux exigences du poste et auront été retenues pour une évaluation plus approfondie seront contactées.

Fait à Abidjan, le 26 FEV 2025

Ampliations :

- Tout le personnel (1)
- Archives DLRH (1)

