



Stagiaire téléopérateur/trice

Paps est une entreprise qui évolue dans la logistique urbaine et nationale (transport de colis et documents pour les entreprises - service de logistique pour e-commerçants). Notre plateforme informatique permet aux entreprises, grandes et petites, de tous les secteurs, d'offrir à leurs clients une efficacité, une transparence et une sécurité sans précédent. Nous créons d'innombrables opportunités économiques pour les entreprises et les partenaires de messagerie, tout en redéfinissant les attentes des clients en matière de livraison. Nous entrons maintenant dans une nouvelle ère, cherchant à consolider notre position de fournisseur de services de logistique de qualité.

RATTACHEMENT HIÉRARCHIQUE

Live OPS Coordinator

RÉSUMÉ DU POSTE

En tant que stagiaire téléopérateur·rice, vous participerez activement aux activités de relation client et de coordination opérationnelle. Vous serez chargé·e d'effectuer des prises de rendez-vous par appels téléphoniques pour les clients ayant ce besoin, de réaliser des recherches d'adresses afin d'optimiser la répartition des livraisons par zone, ainsi que d'effectuer des appels sortants auprès des clients finaux déjà servis pour assurer le suivi. Vous contribuerez ainsi à la qualité du service, à la fiabilité des informations collectées et à un reporting clair et régulier auprès de votre supérieur hiérarchique.

MISSIONS ET RESPONSABILITÉS PRINCIPALES

- Faire de la prise de rendez-vous vers tous les contacts transmis par nos partenaires qui ont ce besoin.
- Consolider et renseigner les rendez-vous obtenus sur les outils mis à disposition de manière journalière.
- Effectuer le suivi des rendez-vous non réussis pour les réintégrer sur la liste des contacts à appeler.
- Produire et partager un rapport hebdomadaire et/ou de fin de campagne (pour les missions ponctuelles).
- Consolider et partager les faits marquants ou blocages rencontrés sur chaque campagne.
- Effectuer des campagnes de préqualification auprès des clients finaux pour lesquels les adresses ne sont pas précises.
- Effectuer des appels de sondage auprès des clients finaux que nous avons servis.
- Remonter les écarts et/ou faits marquants ayant impacté la satisfaction des clients finaux via l'outil de ticketing interne.
- Former et accompagner les clients dans la prise en main de la plateforme
- Assurer la saisie des commandes dans les plateformes pour les clients qui souscrivent à ce service
- Alerter les acteurs impliqués sur les dysfonctionnements. Mise en place et suivi de procédures d'escalade.

EDUCATION ET EXPÉRIENCE

- Licence en commerce, gestion, communication, marketing ou domaine équivalent
- Expérience en centre d'appel ou en relation client

COMPÉTENCES ET QUALITÉS REQUISES

- Excellent sens de l'argumentation et bonne maîtrise des techniques de relation client
- Capacité à convaincre tout en créant une relation de confiance durable avec le client
- Patience, courtoisie et sens de l'écoute à toute épreuve
- Bonne connaissance des produits et/ou services proposés
- Capacité à analyser les besoins et à proposer des solutions adaptées
- Sens de l'organisation et gestion efficace des priorités
- Excellentes compétences de communication orale et écrite
- Attention aux détails, rigueur et professionnalisme
- Capacité d'adaptation et résistance au stress
- Aptitude à travailler en équipe dans un environnement dynamique

CONDITIONS DU POSTE

- Lieu de travail : **PAPS Sénégal- Dakar**
- Date limite de dépôt: **27 Février 2026**
- Email de candidature : **jobs@paps-app.com**
- Objet du mail : **Candidature – Stagiaire téléopérateur/trice**

