BANQUE NATIONALE POUR LE DEVELOPPEMENT ECONOMIQUE SA

Opportunités de carrière : TELECONSEILLER

La Banque Nationale pour le Développement Economique du Sénégal recrute pour la Direction de l'Organisation et de la Transformation (DOT), un Téléconseiller.

Finalités du Poste

Le téléconseiller œuvre dans une optique de promotion de la qualité de service, du développement des opportunités commerciales, avec le souci de la rentabilité et de la maitrise des risques.
Il a pour mission d'accroitre la joignabilité de la banque pour les clients et fournit un support en traitant les tâches répétitives (Demande d'horaires, informations sur les produits et services, prise de rendez-vous) afin de dégager du temps d'écoute et du temps commercial pour les conseillers en agence et assiste les clients en cas de réclamations.

Description des Activités principales du Collaborateur

- **Activités Principales**
  - Assurer la relation à distance avec la clientèle en traitant ses demandes/réclamations à l'aide de différents supports : téléphone, courriel ;
  - Participer au développement du fonds de commerce par le placement de produit ;
  - Promouvoir la culture de la Qualité Interne/Externe.

- **Volet support Qualité de service**
  - Recevoir et traiter les demandes d'information et ou réclamations des clients ;
  - Assurer le service « après-vente » ;
  - Assurer la prise de rendez-vous sur les agendas des conseillers de clientèle ;
  - Mise en relation personnes externes et personnes ressources ;
  - Récupération d'appel sans réponse du réseau ;
  - Participer aux enquêtes de satisfaction.

- **Volet support commercial technique au réseau**
  - Placement de produit ;
  - Réaliser des propositions commerciales complémentaires, en réactif lors des contacts courants et en proactif lors des campagnes commerciales ;
  - Fournir des informations de premier niveau sur les produits et services de la BNDE ;
  - Campagne de publicité ;
  - Vente de produits et services ;

  - Suivre les plans d'action et mettre en œuvre des recommandations des fonctions de contrôle ;
  - Toute autre tâche confiée par la hiérarchie.

NB : cette liste n'est pas exhaustive et vous pourrez être sollicités par la hiérarchie pour accomplir certaines tâches supplémentaires.

Résultats ou Produits issus de la Réalisation des Tâches du Collaborateur

- Taux élevé de joignabilité et de prise en charge des appels
- Réclamations traitées dans les délais et avec satisfaction client
- Opportunités commerciales détectées et transformées
- Rendez-vous qualifiés générés pour le réseau commercial
- Reporting fiable des interactions et activités CRC
- Contribution mesurable à l'amélioration de l'expérience client

Indicateurs de Performance clés

1. Taux de décroché / joignabilité du CRC
2. Taux de traitement des demandes au premier contact
3. Délai moyen de traitement des réclamations
4. Taux de satisfaction client post-interaction
5. Nombre de leads / rendez-vous générés pour le réseau
6. Taux de transformation commerciale des campagnes
7. Taux de conformité / qualité des interactions
8. Productivité individuelle (nombre d'interactions traitées)

Compétences métier et/ou technique

- Bonne connaissance de l'environnement de la BNDE ;
- Utilisation des outils bureautiques, gestion des appels multiples, reporting basique (Excel/Word) ;
- Bonnes capacités de communication à l'orale comme à l'écrit ;
- Bonne connaissance des produits et services bancaires de base ;
- Maîtrise des techniques de relation client à distance ;
- Connaissance des techniques de vente / rebond commercial ;
- Capacité à gérer les réclamations et situations sensibles ;
- Maîtrise des outils CRC / centre de contact / CRM ;
- Bonne maîtrise des outils bureautiques et reporting.

Compétences comportementales et/ou managériales

- Savoir : Connaissance générale du fonctionnement bancaire et des produits de base ;
- Savoir-faire : Maîtrise des techniques d'accueil téléphonique et de communication orale ;
- Savoir-être : Courtoisie, réactivité, sens du service, rigueur, discrétion, esprit d'équipe ;
- Excellente élocution et communication orale/écrite, diplomatie ;
- Gestion du stress, organisation et confidentialité ;
- Orientation résultats.

Profil

Niveau académique requis :

- Bac +3 à Bac +5 en Communication, Marketing, Techniques de vente, Banque ou équivalent

Expériences :

- Une expérience dans un poste similaire (accueil, call center, commercial, etc.) serait un atout.

Liens Hiérarchiques et Relations Fonctionnelles

Liens hiérarchiques :

- Rattaché au Chargé CRC (N+1) et au Chef de Département Qualité et Pilotage des Performances (N+2)

Encadrement :
N/A

Relations fonctionnelles :

- Toutes les entités

Mobilité (perspectives d'évolution)

Le poste de Téléconseiller peut évoluer vers des fonctions de chargé clientèle, de Chargé d'affaires, de superviseur dans un Centre de Relation Client :

- Chargé CRC Senior / Superviseur CRC
- Chargé de Clientèle
- Chargé d'Affaires Particuliers / Professionnels
- Fonctions Qualité / Expérience Client ; Fonctions commerciales réseau.

Les candidates et candidats intéressé(e)s sont invité(e)s à transmettre leur dossier (CV et Lettre de motivation) à l'adresse suivante : recrutement@bnde.sn ;

Préciser en objet « Candidature Téléconseiller ».

Date limite des dépôts : 07 novembre 2026 à 13H00.

Seuls les candidats présélectionnés seront contactés.