



RH CHALLENGE Sarl

RH CHALLENGE GUINEE recrute pour le compte d'un cabinet de coaching politique et de développement professionnel.

Description :

Poste : Assistant(e) service client

Poste et Mission

L'assistant(e) sera responsable de l'accueil des prospects et clients via différents canaux (WhatsApp, courriel, téléphone), de la gestion de leurs demandes, ainsi que du suivi des services proposés. Il/elle jouera un rôle clé dans le parcours client, de la prise de contact à l'accompagnement dans nos programmes.

Responsabilités :

1. Accueil et gestion des demandes clients :

Répondre aux messages entrants via WhatsApp, courriel et téléphone.

Guider les prospects dans leur choix de services en fonction de leurs besoins et objectifs.

Prendre les rendez-vous pour les entretiens diagnostiques et les séances de coaching.

Assurer un suivi personnalisé avec les prospects et clients tout au long de leur parcours.

2. Gestion des rendez-vous et planning :

Organiser les agendas des coachs, planifier les séances et les entretiens.

Confirmer les rendez-vous et envoyer les informations nécessaires aux clients.

3. Administration des clients :

Mettre à jour les fiches clients et suivre l'évolution de leur parcours.

Assurer un suivi administratif des paiements et des contrats.

4. Satisfaction client :

Réaliser des enquêtes de satisfaction après chaque séance de coaching ou service.

Prendre en charge les réclamations et les demandes spéciales, en assurant une résolution rapide et professionnelle.

5. Communication interne :

Assurer la transmission des informations pertinentes entre l'équipe de coachs et le service client.

Participer à la mise à jour des processus et outils liés à l'accueil client.

6. Gestion de la présence en ligne :

Gérer et animer les réseaux sociaux de Dom Consulting (Instagram, Facebook, LinkedIn, etc.).

Publier des contenus engageants et répondre aux commentaires et messages des utilisateurs de manière professionnelle.

Maintenir une image de marque cohérente et responsable en ligne.

Compétences requises :

1. Excellente communication :

Capacité à s'exprimer clairement et de manière professionnelle, tant à l'écrit qu'à l'oral.

Aisance avec les outils de communication digitale (WhatsApp, emails, téléphone).

2. Organisation et gestion du temps :

Capacité à gérer plusieurs tâches en même temps et à respecter les délais.

Compétences en gestion de planning et de rendez-vous.

3. Sens du service client :

Attitude positive, empathique et orientée solution.

Rigueur dans le suivi des demandes clients et dans la gestion des informations confidentielles.

4. Autonomie et réactivité :

Capacité à travailler de manière autonome tout en sachant alerter et demander de l'aide lorsque nécessaire.

Réactivité face aux demandes urgentes ou imprévues.

5. Utilisation des réseaux sociaux :

Compétence dans l'utilisation des réseaux sociaux pour publier, animer des communautés et répondre aux commentaires.

Connaissance des outils de gestion des réseaux sociaux (Hootsuite, Buffer, etc.) est un plus.

6. Outils informatiques :

Maîtrise des outils de gestion (CRM, outils de prise de rendez-vous, etc.).

Compétence dans l'utilisation des logiciels de bureautique (Word, Excel, etc.).

Qualités personnelles :

Sens de l'écoute et de l'empathie.

Proactivité et capacité à anticiper les besoins des clients.

Esprit d'équipe et bonne gestion du stress.

Profil recherché :

Une expérience en service client ou dans un rôle administratif est un plus, notamment dans un environnement de coaching, de formation ou de service personnalisé.

Une maîtrise des réseaux sociaux (publication, gestion des communautés, interaction avec les abonnés) et de la communication en ligne responsable.

Une maîtrise si possible en marketing commercial (**Optionnel**)

Bonne maîtrise du français (écrit et oral). La connaissance d'une autre langue est un atout (en particulier l'anglais).

Dynamisme, rigueur, et désir de contribuer au succès d'une équipe ambitieuse.

Conditions :

Poste à temps plein (ou selon disponibilité).

Télétravail possible avec une organisation flexible (présence à l'antenne selon besoin).

L'employé sera recruté pour une durée d'un (1) an avec 3 mois d'essai. Son contrat pourra être renouvelé si ses performances sont jugées satisfaisantes à l'issue de l'évaluation annuelle.

CONSTITUTION ET DEPOT DES DOSSIERS DE CANDIDATURE

Les candidats intéressés devront transmettre un dossier de candidature en langue française comprenant :

- Une lettre de motivation ;
- Un curriculum vitae détaillé comportant des informations démontrant que le candidat possède les qualifications, expériences et aptitudes pertinentes pour le poste avec mention d'au moins trois références professionnelles ;
- Une copie du diplôme le plus élevé.

Les dossiers de candidature doivent être déposés, au plus tard, le **Mardi 28 Janvier 2025 à 16 heures**, à l'adresse mentionnée ci-dessous, sous pli fermé portant la suscription :

« **Candidature au poste de : Assistant(e) service client** ».

L'adresse de dépôt des dossiers de candidature est la suivante :

RH CHALLENGE

Tombo, Rue des anciens combattants

Kaloum / Conakry-Republique de Guinee

Tel : 628.36.32.33 ou 625.97.68.89

Mail : adimissa@yahoo.fr

Horaire d'ouverture :

Du lundi au vendredi : 8h00-13h00 et 14h00-17h00