

Nouvelle offre d'emploi chez MTN (17 avril 2026)



Informations sur l'emploi

Titre du Poste : Superviseur - Centre de service Expérience client

Niveau Requis : BAC + 3

Année d'Expérience Requise : 2 ans, 5 ans

Lieu du Travail : Bénin

Date de Soumission : 24/04/2026

Description de l'emploi

Chez MTN BÉNIN, nous sommes une organisation guidée par des objectifs et des valeurs.

Chez MTN BÉNIN, nous pensons que comprendre les besoins et les aspirations de nos collaborateurs est essentiel pour créer des expériences qui vous satisfont au travail, chaque jour. Nous nous engageons à favoriser un environnement où chaque membre de notre famille Y'ello est écouté, compris et encouragé à mener une vie inspirée.

Nos valeurs nous permettent de garder les pieds sur terre et d'avancer dans la bonne direction. Plus important encore, elles nous permettent de

rester honnêtes. Ce n'est pas quelque chose que nous prétendons être. C'est dans notre ADN.

En tant qu'organisation, nous considérons que notre mission est de créer un lieu de travail stimulant et gratifiant, où nos collaborateurs peuvent être eux-mêmes, s'épanouir dans la positivité et exploiter pleinement leur potentiel. Un lieu de travail qui stimule la créativité et l'innovation, améliore la productivité et, en fin de compte, génère des résultats significatifs. Un lieu de travail fondé sur les relations et la réalisation d'un objectif qui nous dépasse. C'est ce que nous voulons vous faire vivre avec nous !

Nos engagements vont au-delà d'une simple promesse organisationnelle. Notre philosophie de leadership et de gestion consiste à établir des partenariats significatifs avec nos employés, nos clients et nos parties prenantes dans le but de réaliser nos objectifs communs.

Nous sommes ravis que vous envisagiez de faire de nous votre partenaire de carrière pour laisser votre empreinte dans le monde. Nous attendons votre candidature avec impatience !

Mission / Objectif principal du poste.

- La gestion de toutes les activités de l'agence et du staff
- Gestion du stock & cash de l'agence
- L'éducation des abonnés sur le digital
- Assurer la conformité du look & feel et le fonctionnement global de l'agence
- La vente des produits et services MTN (EBU, MFS, Consumer, etc.)
- Respecter et veiller au respect des règles de gestion financières dans les agences

Conditions générales de travail :

- Conditions de travail normales chez MTN Bénin.
- Des heures supplémentaires peuvent être requises.
- Travail partout et à tout moment.

Gestion continue des risques et de la conformité et établissement de rapports :

- Mettre en œuvre et encourager des pratiques de gestion des risques continues et efficaces dans le cadre de vos activités.
- Promouvoir la prise de décisions fondées sur les risques. Assurer une escalade efficace des risques clés, des violations de conformité et des problèmes d'éthique.
- Démontrer et encourager les comportements éthiques. Promouvoir les meilleures pratiques en matière de continuité des activités et la conformité aux réglementations applicables et aux PPP (politiques, processus et procédures) internes.

Responsabilités

- **Vente des produits et services MTN**

1. Fixer les objectifs de vente à l'équipe
2. Monitorer les performances de l'équipe
3. Vendre tous les produits et services MTN
4. Mettre en place des plans d'action pour atteindre les objectifs commerciaux
5. Faire des animations sur les produits & services MTN (EBU, MFS, Consumer, etc.)

- **Gestion des performances qualités**

1. Garantir les performances des agences
2. Analyser les performances et mettre en place des plans actions.
3. Respecter la charte client et le discours en vigueur
4. Remonter et faire le suivi de toutes plaintes clients non résolus
5. Garantir une bonne expérience client à tous les clients qui visitent les agences MTN

- **Gestion administrative**

1. Planifier et suivre les congés de tout le staff de l'agence
2. Remonter et suivre les requêtes facility
3. Gérer les plannings de travail de l'équipe

4. Gérer les accès de tout le staff de l'agence (création/modification/suppression)
5. 100 % du staff doit avoir tous les accès et être formé

- **Apparence et sensation**

1. Assurer la conformité de l'agence aux standards du look & feel agréé : propreté, branding, etc.
2. Shopping mystère
3. Gestion des visites de retour d'information

- **Boostez l'adoption numérique**

1. Proposer et mettre en place des stratégies pour booster l'adoption de la digitalisation
2. Maitriser les outils de la digitalisation (réseaux sociaux, et autres etc.)

- **Gestion financière**

1. Planifier le stock de l'agence et des franchises de la zone
2. Livrer les pos/ franchises/ agents/ dealers de la zone
3. Assurer la disponibilité de tous les articles commercialisés
4. Gestion de trésorerie et actions
5. Respect des règles de gestion financières
6. 0 perte (espèces & actions)
7. 0 rupture de stock
8. 100 % conformité par rapport aux règles de gestion financière dans les agences

- **Gestion des différents acteurs**

1. Collaboration avec les franchises/ pos et dealers
2. Collaboration avec les autres départements
3. Concessionnaires NPS

- **Reportage**

1. Rapports opérationnels :

2. Rapports financiers
3. Rapports opérationnels de l'agence
4. Rapports périodiques

Qualifications

- Niveau Bac + 3 (de préférence gestion commerciale ou Marketing)
- Maîtrise du français et de l'anglais
- 2 ans en Agence + 5 ans en télécoms

[Postulez dès maintenant](#)

Informations sur le poste

- Identification du poste 7298
- Catégorie de poste MTN Niveau 2
- Date de publication 17/04/2026, 06:57
- Postuler avant 24/04/2026, 19:30
- Niveau de licence Licence
- Horaire de travail Temps plein
- Lieux MTN Bénin