

RECRUTEMENT

Titre du poste : **Auditeur qualité de centre d'appels**

Localisation : Cotonou

Principales responsabilités :

- Concevoir et décliner le plan, les démarches et les actions qualité ;
- Elaborer et faire évoluer des procédures qualité et contrôler la conformité de leur application;
- Sensibiliser et former les téléconseillers à la démarche qualité ;
- Analyser les non-conformités, définir et préconiser les actions correctives et contrôler leur mise en œuvre ;
- Suivre, analyser les données qualité et déterminer les évolutions, améliorations ;
- Procéder à un audit qualité ;
- Superviser ou effectuer le contrôle qualité des appels entrants/sortants sur le plateau
- Rédiger et mettre à jour les procédures et argumentaires et participer à l'amélioration continue des procédures dans le but de délivrer une meilleure expérience client
- Effectuer un reporting et des contrôles réguliers, afin d'évaluer la satisfaction clients, la conformité des produits, la sécurité du personnel, la maîtrise des impacts environnementaux et les performances des processus
- Informer la direction des évolutions de la législation, des normes et des recommandations en matière de qualité
- Faire des enquêtes d'analyse d'incidents, de non conformités, de réclamations clients, des dysfonctionnements qualité et des actions correctives et préventives associées.

Profil Requis

- Niveau universitaire requis et avoir une expérience considérable dans le métier de téléconseiller,
- Justifier d'un minimum d'une (01) année au moins d'expérience sur un centre d'appels,

Connaissances et qualités requises

- Expérience avérée en tant que superviseur de centre d'appels ;
- Excellente maîtrise du français, à l'oral comme à l'écrit ;
- Bonne capacité d'analyse et de synthèse ;
- Sens du détail et rigueur ;
- Bonne gestion du temps et des priorités ;
- Aptitude à la résolution de problèmes ;
- Capacité à gérer plusieurs tâches simultanément (multitâche) ;
- Excellentes compétences en communication écrite et verbale ;
- Capacité à travailler efficacement en équipe.
- Connaissance des normes de qualité

Acte de candidature

Merci de bien vouloir nous faire parvenir votre candidature (CV et lettre de motivation) par Email à l'adresse : recrutementbenin@adkcontact.com au plus tard le 22 mai 2026 avec pour objet : **Auditeur qualité de centre d'appels.**