

## **\*RECRUTEMENT\***

Titre du poste : **Formateur de Centre d'Appels**

Localisation : Cotonou

### **Principales responsabilités :**

- Former les nouveaux téléconseillers/télévendeurs/télé-enquêteurs sur l'utilisation des outils et sur le process.
- Développer des supports pédagogiques numériques et papier (des vidéos et des manuels, contenus, techniques)
- Organiser des ateliers concernant les caractéristiques des produits et les techniques de vente
- Animer des activités de jeu de rôles afin de développer des compétences interpersonnelles (par exemple le travail en équipe et gestion des conflits.)
- Identifier les lacunes de compétences individuelles et de l'équipe (Former les agents en difficulté)
- Programmer des sessions de formation régulières (mensuelles ou trimestrielles)
- S'assurer que les nouvelles recrues suivent des cours de base en matière de ventes, y compris sur les compétences en communication et dépannage
- Travailler en liaison avec la direction et encourager l'encadrement sur le poste de travail (comment gérer les clients difficiles)
- Coordonner des programmes de mentorat pour les nouvelles recrues

### **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**

- Réactivité en cas de difficulté, capacité d'anticipation
- Expérience préalable en formation ou en gestion de centre d'appels.
- Excellentes compétences en communication et en pédagogie.
- Capacité à motiver et à encadrer les employés.
- Bonne maîtrise des outils de formation et des technologies associées.
- Compétences en analyse et en évaluation des performances.
- Capacité à travailler en équipe et à collaborer avec différents départements.
- Flexibilité et adaptabilité aux besoins changeants de l'entreprise.

- Maîtrise des techniques de service client et de gestion des appels.

### **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](mailto:recrutementbenin@adkcontact.com) au plus tard le 22 mai 2026 avec pour objet :

**Formateur de Centre d'Appels.**