

TÉLÉCONSEILLER

Description

Intégré(e) au sein de notre centre de relation client, vous serez l'ambassadeur/ambassadrice de notre marque et le point de contact privilégié de nos interlocuteurs. Votre mission principale consistera à prendre en charge les demandes des clients, à les guider avec bienveillance dans leurs démarches et à leur apporter des réponses personnalisées et adaptées à leurs besoins, tout en valorisant nos offres et services.

Responsabilités

Vos missions pour garantir une expérience client d'excellence et optimiser la satisfaction :

- Accueillir et prendre en charge les appels entrants.
- Analyser les besoins des clients, diagnostiquer leurs problématiques et leur apporter des solutions claires et efficaces.
- Conseiller et orienter les clients vers les produits ou services les plus adaptés à leur situation.
- Gérer les situations complexes ou conflictuelles avec calme, empathie et diplomatie pour fidéliser la clientèle.
- Atteindre les objectifs qualitatifs et quantitatifs fixés par la direction.

Qualifications

Vos compétences et expertises pour exceller à ce poste :

- Expérience minimale de 2 ans en relation client à distance, idéalement dans un environnement de centre d'appels.
- Excellente expression orale et écrite, avec un sens aigu de l'écoute active et de l'empathie.
- Forte fibre relationnelle et sens du service client développé (patience, courtoisie et diplomatie).
- Maîtrise des outils informatiques, des techniques de gestion d'appels et des logiciels CRM.
- Capacité d'adaptation, rapidité de compréhension et bonne gestion du stress face à des flux d'appels variables.

Organisme employeur

Optiserv Madagascar

Type de poste

Temps plein

Durée du contrat

CDI

Lieu du poste

Antananarivo, 101, Antananarivo,
Analamanga, Madagascar

Date de publication

mai 29, 2026

Valide jusqu'au

02.06.2026