

APPEL A CANDIDATURES

Chef de Service Client RH

FICHE DE POSTE	
Supérieur hiérarchique	Chef du Département des Services Partagés
Relation fonctionnelle	Directeurs et autres collaborateurs de la SBIN SA
MISSIONS DU POSTE	
<p>Le Chef de Service Client RH a en charge de conseiller, d'informer et d'orienter les salariés sur toutes les questions concernant leur vie dans l'entreprise.</p> <p>La SBIN S.A. se veut être une entreprise proche de ses salariés, digitale et humaine, engagée pour le développement des compétences béninoises au service du numérique.</p>	
PRINCIPALES ACTIVITES	
<p>Sous l'autorité du Chef du Département des Services Partagés, le Chef de Service Client RH sera chargé de :</p> <ul style="list-style-type: none">• Recueillir et traiter toutes les demandes RH des collaborateurs dans les délais ;• S'assurer que 90% des engagements du catalogue de service RH soient respectés dans les délais ;• Prendre en charge directement l'ensemble des demandes d'information et d'édition énoncées dans le catalogue de service de la DRH ;• Respecter l'orientation et la stratégie de la DRH conformément aux engagements pris à travers la charte du SCRH ;• Assurer le suivi des délais de réalisation des requêtes formulées par les collaborateurs ;• Apporter conseil et assistance au personnel ;• Analyser les dysfonctionnements et les insatisfactions des clients internes et apporter des corrections en rapport avec le back office ;• Garantir la confidentialité des informations délivrées par le salarié ;• Mettre en place une politique préventive des réclamations des salariés ;• Relancer le BO sur toutes les demandes nécessitant un suivi approfondi ;• Assurer le reporting et le pilotage de la performance du SCRH à travers la publication de tableau de bord et de rapport d'activités mensuels ;• Réaliser toutes les autres tâches confiées par la hiérarchie.	
PROFIL DU TITULAIRE DU POSTE	
Formation	BAC + 4/5 RH ou Management ou tout autre diplôme équivalent.

Expériences professionnelles	Justifier 3 ans d'expériences similaires ou en RH. Une expérience en call center ou hotline serait un plus.
Compétences requises	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Avoir une bonne maîtrise du pack office ; ▪ Être Centré sur le Client ; ▪ Avoir le Leadership ; ▪ Être capable de s'adapter à différentes situations ; ▪ Savoir travailler sous pression ; ▪ Avoir un esprit d'analyse et de synthèse ; ▪ Savoir travailler en équipe ; ▪ Etre créateur de solution.
Exigences du poste	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Être rigoureux et fiable ; ▪ Être orienté résultats ; ▪ Savoir écouter ; ▪ Savoir être force de propositions ; ▪ Savoir faire preuve de diplomatie ; ▪ Savoir convaincre ; ▪ Savoir communiquer avec le Personnel ; ▪ Avoir l'esprit d'équipe et de transversalité.
LIEU DU CONTRAT	
Lieu	Cotonou
Disponibilité du candidat	Immédiate ou selon la durée du préavis
Dossier à fournir	<ul style="list-style-type: none"> • Un CV actualisé • Une lettre de motivation <p>Si vous vous reconnaissez dans cette offre, rejoignez-nous en envoyant votre dossier de candidature à l'adresse : recrutetalents@sbin.bj avec pour objet du mail, la mention : “Candidature au poste de Chef de Service Client RH” au plus tard le 31 mars 2022 à 20h00 (heure de Cotonou).</p>

« La SBIN, une entreprise digitale et humaine, engagée pour le développement des compétences béninoises au service du numérique »