

Orange Cameroun

Douala, Cameroun

OFFRE CLÔTURÉE

Chef Service Support Front Office B2B (H/F)

Réseaux & télécoms · Support client

LIEU

Présentiel sur site · Type de contrat indéfini
Immeuble Orange, Maképé, Douala, Douala,
Cameroun
Salaire : Indéfini

CANDIDATURE

1 place(s) disponible(s)
2 an(s) d'expérience minimum
Date limite de candidature : **09/10/2026**
Publiée le 06/10/2026

DESCRIPTION DU POSTE

Orange Cameroun recrute un(e) Chef Service Support Front Office B2B (réf. 2600003V) pour définir et piloter la stratégie de support et la performance opérationnelle sur tout le périmètre entreprises (LL, ICT, TDD), avec un objectif d'excellence de l'expérience client.

Missions :

- Piloter la gestion des incidents B2B et encadrer le prestataire MSP dans le traitement des réclamations techniques.
- Mener les analyses proactives et post-incidents pour améliorer la qualité de service.
- Mettre en place une gouvernance avec les équipes internes (DOB, DEC, ingénierie réseau) et un appui technique aux commerciaux lors des revues clients.
- Superviser les échanges avec les clients (demandes, plaintes, pannes), animer les réunions de suivi qualité et assurer une communication régulière.
- Coordonner la résolution des dysfonctionnements avec le back office et les équipes techniques, et faire respecter les délais de rétablissement (TTR, MTTR).
- Améliorer les indicateurs de satisfaction (NPS, CSAT), traiter les problèmes récurrents et garantir la qualité dès le lancement des nouvelles offres.
- Veiller au respect des engagements contractuels et suivre les KPI.

Conditions : CDI, statut cadre, site de Maképé (immeuble Orange), Douala.

Candidature exclusivement en ligne sur la plateforme de recrutement d'Orange Cameroun.
Recrutement urgent.

Source : Job in Cameroun, publiée le 05/10/2026 — <https://www.jobincamer.com/job/orange-recrute-une-chef-service-support>

PRÉREQUIS

- Ingénieur Bac+5 en télécommunications ou réseaux informatiques
- Formation en management de projet ou d'équipe
- 2 ans minimum en poste managérial (exploitation ou ingénierie réseau)
- Relation client B2B
- Suivi des KPI (NPS, CSAT, MTTR)

DOCUMENTS À FOURNIR POUR CANDIDATER

- Curriculum Vitae (CV)
- Lettre de motivation

CONTACT RECRUTEMENT

LIENS UTILES

Offre en ligne	https://middlefolio.online/offers/chef-service-support-front-office-b2b-hf
Orange Cameroun — Site web	https://www.orange.cm/
Blog Middle Folio	https://middlefolio.online/blog

Retrouvez d'autres offres et entreprises sur Middle Folio : **middlefolio.online**