Groupe COFINA

Abidjan, Côte d’Ivoire

OFFRE CLÔTURÉE

Superviseur(se) Centre de Relation Client

Stratégie marketing · Support client

LIEU

Présentiel sur site · Type de contrat indéfini

Abidjan, Côte d’Ivoire

Salaire : Indéfini

CANDIDATURE

1 place(s) disponible(s)

8 an(s) d’expérience minimum

Date limite de candidature : **20/10/2026**

Publiée le 07/10/2026

DESCRIPTION DU POSTE

Le Groupe COFINA, institution panafricaine de mésofinance (plus de 2 600 collaborateurs, 8 pays africains), recrute un(e) Superviseur(se) Centre de Relation Client en CDI à Abidjan, au sein de la Direction Marketing & Expérience Client.

Mission : piloter le cadre Centre de Relation Client du Groupe (plateau omnicanal, service client à distance, self-care, chatbot) pour la résolution des demandes et la fidélisation.

Activités :

- Décliner la feuille de route du Centre de Relation Client auprès des filiales ; animer le plateau omnicanal (dimensionnement, routage, scripts, escalade, continuité de service).
- Définir les standards de service et SLA et piloter leur respect par pays et canal.
- Structurer la stratégie de service digital et de self-care avec la Digital Factory.
- Définir le cadre de qualité des interactions, suivre la performance (résolution au premier contact, délais, CSAT) et animer les revues avec les filiales.

Candidature via le lien de l'annonce avant le 20 octobre 2026.

Source : Afrique Emplois (Côte d'Ivoire).

PRÉREQUIS

- Bac+5 en relation client, qualité de service, management ou école de commerce
- 8 ans en centre de relation client ou expérience client dont 4 ans d'encadrement
- Environnement omnicanal et multi-sites
- Microfinance ou services financiers (atout)

DOCUMENTS À FOURNIR POUR CANDIDATER

- Curriculum Vitae (CV)
- Lettre de motivation

CONTACT RECRUTEMENT

LIENS UTILES

Offre en ligne	https://middlefolio.online/offers/superviseurse-centre-de-relation-client
Blog Middle Folio	https://middlefolio.online/blog

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