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

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.

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.

PRINCIPALES ACTIVITES

Sous l'autorité du Chef du Département des Services Partagés, le **Chef de Service Client RH** sera chargé de :

- 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	▪ 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	▪ 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	• Un CV actualisé • Une lettre de motivation 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 **23 mars 2022 à 20h00** (heure de Cotonou).

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