

### **Responsable du support client**

- 3 ans d'expérience dans l'industrie des paris / jeux (en ligne ou au détail) en Afrique, idéalement au Cameroun
- Expérience avérée de la gestion d'un service d'assistance à la clientèle (Centre de support client)
- Compréhension du client dans l'industrie du jeu pour assurer une résolution rapide des demandes
- Capacité à bien gérer les demandes clients pour assurer un haut niveau de satisfaction et de qualité
- Assurer le niveau d'engagement et de motivation des agents
- Élaborer et exécuter un plan stratégique pour atteindre les objectifs de satisfaction client
- Travailler en étroite collaboration avec les chefs d'équipe et les principaux intervenants
- Effectuer des revues mensuelles avec les membres des différentes équipes
- Analyser les commentaires des clients pour pouvoir améliorer l'expérience globale
- Surveiller les performances et motiver les membres de l'équipe
- Créer une expérience client unique
- Cimentier et développer les connaissances au sein du département
- Créer une culture client forte et développer des processus qualité

### **Exigences**

- Une expérience antérieure dans l'industrie du jeu est un must
- Compréhension du support client essentielle
- Capacité à communiquer et à représenter tous les niveaux de l'organisation
- Excellente qualité de présentation y compris au niveau exécutif
- Capacité éprouvée à piloter un centre de support
- Leader stratégique
- Excellentes compétences de délégation
- Bilingue (français et anglais)