

AVIS DE VACANCE INTERNE & EXTERNE N°CLE034-06/06/25

Intitulé de l'emploi	CLERK, EMPLOYEE SERVICE AND QUALITY/ COMMIS, SERVICE AUX EMPLOYES ET QUALITE
Lieu affectation	Kamoya Base
Date de fin de dépôt de CV	Le 20 Juin 2025, à 17h00
Catégorie professionnelle	III-3 (B3)
Nombre de position disponible	01
Département	Employee Services
Nature du contrat de travail	CDI (Contrat à Durée Indéterminée)
Date de début du contrat de travail	

Introduction

La société Kamoya Copper S.A. « **KAMCO** » est l'une des grandes sociétés minières en République Démocratique du Congo. Elle invite les candidats qualifiés et expérimentés à la recherche d'un emploi, hommes ou femmes, à soumettre leur candidature pour un poste de « **Commis, Service aux employés et Qualité / Clerk, Employee Service and Quality** » pour un contrat de travail à durée indéterminée.

Kamoya Copper S.A. encourage les candidats à soumettre leurs dossiers gratuitement à l'adresse indiquée dans l'offre d'emploi et leur recommande également de ne pas utiliser des intermédiaires ou toute autre voie non officielle.

Seuls les candidats retenus pour un entretien seront contactés.
Kamoya Copper S.A. offre des opportunités égales d'emploi à tous.

Objectifs du Poste (Résultats attendus)

Le/La titulaire à cette position aura pour mission de soutenir le service des employés en veillant à ce que les camps et les hébergements répondent aux normes d'assurance qualité. Il/Elle assiste les clients lors des audits d'assurance qualité, les accompagne avec amabilité, serviabilité et personnalisation et propose des solutions pour améliorer l'expérience client.

Profil, Qualifications et Expériences du Candidat

❖ **Profil du Candidat :**

- Avoir un diplôme de licence en hôtellerie, Management, ou dans un domaine similaire ;
- Avoir Au moins 3 ans d'expérience pertinente en relations clients dans le secteur de l'hôtellerie ;
- Avoir une expérience dans la planification de l'hébergement ;
- Avoir la maîtrise des procédures opérationnelles standard (SOP) pour la restauration et l'hébergement ;
- Avoir la maîtrise du MS office ;
- Avoir la maîtrise du français et de l'anglais. Le swahili serait un atout.

❖ **Compétences personnelles :**

- Avoir de l'Intégrité et de l'objectivité ;
- Avoir des Compétences en communication verbale et écrite ;



- Avoir le souci du détail et de la qualité ;
- Avoir la flexibilité et l'adaptabilité ;
- Être analytique, systématique et Diplomatique ;
- Avoir la capacité à bien travailler sous pression et à gérer des situations difficiles.

Principales Tâches, Missions et Responsabilités

❖ Le candidat à ce poste doit être capable de (d') :

- Effectuer des audits mensuels pour garantir la conformité avec les normes de l'entreprise et de la marque ;
- S'assurer que les standards de qualité répondent aux attentes des clients au quotidien ;
- Travailler en étroite collaboration avec l'agent principal, signaler et traiter tout problème inhabituel concernant l'hébergement, les bureaux et les zones de loisirs ;
- Aider l'administration, à la collecte de données, au classement et à la rédaction de rapports ;
- Identifier toute opportunité qui puisse améliorer l'expérience client ;
- Agir en tant qu'ambassadeur à tout moment ;
- Rester centré sur le client et lui offrir une expérience parfaite ;
- Mettre en œuvre les meilleures pratiques de l'entreprise ;
- Aider à analyser les problèmes et à identifier les tendances ;
- Proposer des idées rentables pour améliorer la qualité du service ;
- Recueillir les commentaires des clients et les évalués avec l'équipe de direction ;
- Mettre en œuvre des mesures correctives sous la direction du cadre supérieur ;
- Interagir et entretenir d'excellentes relations professionnelles avec tous les invités ;
- Accueillir les invités avec un sourire chaleureux et les accompagner jusqu'à la réception ;
- Accompagner les clients de manière amicale, serviable et personnalisée
- Répondre à toutes les questions, besoins et desirs des clients et assurer le suivi auprès des clients dans les halls d'entrée ;
- Assumer la responsabilité d'anticiper et de répondre aux besoins des clients ;
- Répondre aux besoins des clients et anticiper leurs besoins non exprimés ;
- Attendre et réagir rapidement aux exigences et aux questions des clients ;
- Écouter activement les plaintes des clients et en informer au responsable direct ;
- Travailler en collaboration avec des collègues et des prestataires de services, établir des relations solides et assurer de bonnes communications ;
- Veiller à ce que les connaissances et les conseils soient techniquement exacts et fournir aux parties prenantes des informations pertinentes pour les tenir informées ;
- Assurer une résolution rapide des requêtes et des plaintes et prendre en charge les problèmes.

Comment postuler :

Les candidatures doivent être adressées au Directeur des Ressources Humaines de Kamo Copper SA à l'une des adresses électroniques suivantes :

- ❖ hr@kamoacopper.com (candidatures externes : Utilisez le numéro de l'offre d'emploi comme objet du mail) ;
- ❖ HRint@kamoacopper.com (candidatures internes, avec comme objet du mail : le numéro de référence de l'offre d'emploi, le numéro matricule pour les employés de Kamo Copper SA uniquement).

N.B. Envoyez vos documents dans un seul dossier proprement scanné et nommé de la manière suivante : N° de référence de l'offre, titre du poste, nom, post-nom, prénom et niveau d'étude du candidat.

Le dossier doit contenir les éléments suivants :

- ❖ Une lettre de demande d'emploi manuscrite ;
- ❖ Un Curriculum Vitae ;
- ❖ Une lettre de motivation ;
- ❖ Copie lisible des diplômes et attestations de fin de service ;
- ❖ Copie lisible de la carte d'identité et de la Carte de demandeur d'emploi ONEM ;
- ❖ Trois références professionnelles.

« Kamo Copper S.A. n'acceptera pas une candidature incomplète ou toute autre candidature d'une personne âgée de moins de 18 ans ».

Exigences Physiques et Environnement de Travail

- Les travaux sont principalement effectués sur terrain et au bureau ;
- Les opérations de travail doivent s'exécuter en strict respect des prescriptions sécuritaires ; KAMCO tient à promouvoir un environnement sain, exempt d'alcool et de drogue, en recourant au test antidroque anti-alcool obligatoire avant l'embauche. En outre, le test peut être fait de manière aléatoire sur les agents à tout moment.

Resources Humaines & Administration

	Signature		Date
	 05/06 2025		 Le 05 Juin 2025