

AVIS DE VACANCE INTERNE & EXTERNE N° OFF105-06/06/25

Intitulé de l'emploi	OFFICER, CUSTOMER QUERIES/ AGENT, RELATION CLIENT
Lieu affectation	Kamoya Base
Date de fin de dépôt de CV	Le 20 Juin 2025, à 17h00
Catégorie professionnelle	VI-1 (C1)
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 d'« **Agent, Relation Client / Officer, Customer Queries**» 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)

Soutenir l'équipe Expérience Employés en traitant les demandes et les réclamations avec professionnalisme et en veillant à ce que les clients se sentent écoutés, valorisés et satisfaits de la résolution. Vos responsabilités incluent la réception et la documentation des réclamations clients, la conduite d'enquêtes approfondies et la résolution des problèmes à la satisfaction du client, dans le respect des politiques et réglementations de l'entreprise. Un objectif clé est de maintenir la satisfaction client et d'améliorer la communication et la qualité du service. Le candidat idéal possède une connaissance approfondie des meilleures pratiques du service client, est empathique et analytique, et possède d'excellentes compétences en communication.

Profil, Qualifications et Expériences du Candidat
❖ Profil du Candidat :

- Avoir un diplôme de licence en Management, Marketing, ou dans un domaine similaire ;
- Avoir un minimum de 2 ans d'expérience pertinente en service client ;
- Avoir une d'expérience dans un environnement minier ;
- Avoir la maîtrise du français et de l'anglais. Lingala, swahili et mandarin sont un atout.

❖ Compétences personnelles :

- Avoir la capacité à influencer, persuader et négocier ;
- Avoir de l'Intégrité et de l'objectivité ;
- Avoir des Compétences en communication verbale et écrite ;
- Avoir des compétences dans la gestion des conflits ;
- Avoir le souci du détail et de la qualité ;
- Avoir la flexibilité et adaptabilité ;
- Être analytique, systématique et Diplomatique ;
- Avoir la capacité à bien travailler sous pression et à gérer des situations difficiles ;
- Avoir une Orientation service client et gestion des réclamations ;
- Avoir des compétences en Planification et organisation.

Principales Tâches, Missions et Responsabilités

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

- Répondre aux questions et aux plaintes des clients et fournir une assistance en personne, ou en répondant par téléphone, par courriel ou par chat ;
- Écouter les problèmes du client et faire preuve d'empathie envers sa situation - maintenir une approche calme et posée envers les clients à tout moment ;
- Traiter les requêtes et les plaintes de manière professionnelle et s'assurer que les clients se sentent entendus, valorisés et satisfaits de la résolution proposée ;
- Gérer les attentes et expliquer les étapes nécessaires pour trouver des solutions efficaces en temps opportun ;
- Fournir des informations sur les services et l'expérience des employés, en aidant les clients à comprendre la gamme et les limites des services fournis ;
- Respecter les politiques de l'entreprise et les directives réglementaires lors du traitement des plaintes ;
- Mener des enquêtes approfondies sur les plaintes et mettre en œuvre des stratégies de résolution efficaces ;
- Fournir des informations de service précises aux clients, conformément aux normes et aux protocoles ;
- Transférer les plaintes complexes ou celles nécessitant une intervention de la direction ;
- Coordonner avec les différents services internes pour traiter efficacement les plaintes ;
- Si nécessaire, coordonner et communiquer avec d'autres services pour résoudre les plaintes, en garantissant une approche cohérente et équitable ;
- Assurer le suivi des clients pour leur fournir des commentaires, s'assurer que leurs problèmes ont été résolus et qu'ils sont satisfaits du résultat ;
- Surveiller les actions de suivi liées aux plaintes pour assurer une résolution efficace ;
- Veiller à ce que les préoccupations des clients soient traitées de manière appropriée et que la satisfaction des clients soit maintenue ;
- S'assurer que toutes les demandes de renseignements et les informations relatives aux réclamations des clients sont enregistrées, suivies et documentées avec précision ;

- Conserver des enregistrements détaillés des demandes de renseignements, des réclamations et des résolutions ;
- Analyser les plaintes pour comprendre la cause profonde et identifier les tendances ou les problèmes récurrents ;
- Rapporter sur les tendances, y compris les volumes, les modèles, les temps de réponse et les obstacles au processus, etc. ;
- Préparer des rapports sur les requêtes et les plaintes, y compris le nombre de plaintes reçues, la nature des plaintes, les résolutions, les tendances identifiées et recommander des mesures appropriées ;
- Surveiller, évaluer et rendre compte des problèmes de qualité et des mesures de performance pour l'examen de la direction ;
- Travailler en étroite collaboration avec le surintendant III de l'expérience des employés et signaler et traiter tout problème inhabituel lié aux requêtes et aux plaintes ;
- Surveiller les normes et procédures existantes et faire des recommandations pour améliorer l'efficacité des processus et des systèmes, augmenter les normes de prestation de services et accroître la satisfaction des clients ;
- S'assurer que le processus de réclamation est transparent, informatif et approfondi, tout en respectant les politiques et la législation en vigueur ;
- S'assurer que toutes les plaintes sont enregistrées avec précision et conservées dans le système de gestion des plaintes de l'entreprise ;
- Aider à l'élaboration et à la mise en œuvre de politiques et de procédures efficaces de traitement des plaintes ;
- Surveiller les niveaux de satisfaction des clients et élaborer des plans d'amélioration ;
- Fournir des informations pour faciliter le processus de rétroaction et de perfectionnement formel des collègues du département ;
- Si nécessaire, aider à la formation du personnel sur les normes de service à la clientèle et les procédures de traitement des plaintes ;
- Fournir un soutien et des services de conseil et de consultation, en comprenant les besoins de l'entreprise et en coordonnant des solutions et des ressources exploitables.



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 :

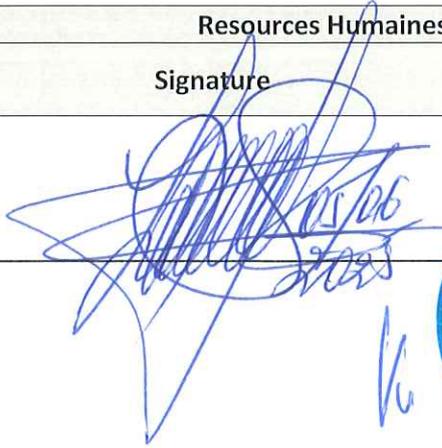
- ❖ Une lettre de demande d'emploi manuscrite ;
- ❖ Un Curriculum Vitae ;
- ❖ Une lettre de motivation ;
- ❖ Copie lisible des diplômes et attestations de fin de service ;
- ❖ Copie lisible de la carte d'identité et de la Carte de demandeur d'emploi ONEM ;
- ❖ Trois références professionnelles.

« 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 antidrogué 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
	Le 05 Juin 2025

