



TDR – Agent.e centre de contact

Informations générales sur le rôle	
Titre du poste :	Agent centre de contact
Sous la responsabilité de :	Superviseur Centre de Contact
Années d'expérience requises :	Au moins 2 ans dans un poste d'agent contact center (call center ou ligne verte)
Lieu :	Kinshasa
Responsabilité budgétaire ?	Non
Des rapports directs ?	Non

À propos de MSI

MSI Reproductive Choices (MSI) est une organisation internationale qui fournit aux femmes et aux adolescentes des services de Santé Reproductive (SR) personnalisés et de haute qualité dans 37 pays. Ces services donnent aux femmes le pouvoir de choisir quand elles auront des enfants, afin qu'elles soient libres de poursuivre leurs projets et leurs rêves pour elles-mêmes et leurs familles. En 2020, 32,6 millions de personnes ont utilisé une méthode de contraception fournie par MSI et 12,8 millions de personnes ont bénéficié de services de SR de qualité grâce à MSI, ce qui a eu pour impact :

- 13,4 millions de grossesses non-désirées évitées ;
- 5,6 millions d'avortements dangereux évités ;
- 35 000 décès maternels évités.

MSI en République Démocratique du Congo (MSI RDC) fait partie du réseau de MSI et est le plus récent programme national. MSI RDC a pour objectif d'assurer que toutes les personnes qui le souhaitent puissent avoir accès à des services de contraception moderne abordables et puissent choisir la méthode la plus appropriée pour répondre à leurs besoins.

MSI RDC a commencé à fournir des services de SR en novembre 2018 à Kinshasa et dans la province de Tshopo. Ses activités ont depuis été étendues dans ces deux provinces et également été initiées au Kwilu. MSI dispose d'un bureau provincial dans chacune de ces trois provinces.

La Fonction

MSI RDC cherche à recruter un(e) **Agent Centre de Contact** qualifié(e) et expérimenté(e) pour être le point de contact central pour les clients en fournissant des informations et en sensibilisant sur les services. Il/Elle visera à développer et à maintenir des relations de qualité dans la communauté et à

travailler avec d'autres départements pour améliorer le service client.

Présentation du rôle et responsabilités principales

La responsabilité première de ce poste est de fournir une assistance aux client.e.s en ce qui concerne la Planification familiale (PF) et d'autres Services de Santé Sexuelle et Reproductive (SSR) via le contact center, en soutien de la mission de MSI (service de prévention des grossesses non désirées et sa mission d'assurer le droit de l'individu au principe « **Des enfants par choix, pas par hasard** »).

L'Agent centre de contact est chargé de fournir des informations et du counseling par téléphone, e-mail ou réseaux sociaux aux client.e.s existant.e.s et potentiel.le.s sur une gamme de services comprenant notamment : la planification et la contraception, des questions de santé sexuelle et reproductive ainsi que le renvoi éventuel des appelant.e.s vers d'autres points de prestations de services. Il/Elle contribuera activement au suivi proactif des client.e.s, et soutiendra notre équipe marketing dans ses actions.

Ce poste demande des compétences de service au/a la client.e, de politesse, d'empathie et la passion d'apporter des informations correctes.

Prestation de counseling, de soutien et d'informations aux client.e.s MSI.

- Donner un niveau basique de counseling et d'informations pertinentes sur la santé sexuelle et reproductive et les questions qui s'y rapportent aux clients qui nous joignent via notre Contact Center ;
- Répondre aux questions entrantes promptement et conformément aux procédures MSI ;
- Comprendre et interpréter les plaintes/suggestions des client.e.s de manière précise ;
- Suivis qualité service : contacter les client.e.s qui se sont rendu.e.s dans des canaux de prestations de services MSI RDC ;
- Suivis de rappels : rappeler aux client.e.s leur prochain rendez-vous ;
- Renvoyer des appelants au centre MSI RDC et prendre des rendez-vous si nécessaire ;
- Avoir une bonne compréhension des produits et services MSI RDC ;
- Appeler des clients à partir de notre base de données pour obtenir des retours concernant leur visite dans nos canaux de prestations de services, et donner des recommandations à l'organisation pour améliorer le service et les procédures ;
- Renvoyer les demandes directes et les questions non résolues aux services appropriés (Lead Contact Centre, Manager Régional, Equipe qualité, Manager Communication et Marketing, etc.) ;
- Faire remonter les incidents à l'équipe qualité, ou - dans le cas de demandes médicales très spécifiques et/ou d'urgences – au centre MSI RDC ;
- Se mettre proactivement à jour sur les nouvelles procédures et services proposés par MSI RDC pour construire et former les intérêts des appelant.e.s ;
- Être flexible et capable de mener des communications entrantes et

sortantes avec les clients.

Entrée de données

- Entrer les informations des nouveaux clients dans le système et maintenir à jour la base de données du contact centre client ;
- Prendre note des interactions client.e.s et des détails des actions prises ;
- Contribution aux opérations de marketing du département ;
- Répondre aux e-mails, au chat en ligne et aux messages privés des réseaux sociaux

Le poste fonctionne avec des **horaires de travail flexibles adaptés aux heures des flux d'appels téléphoniques des clients.e. s** (possibilité de travailler en soirée et le week-end).

Qualifications requises

Education/Qualification

Diplôme d'Etat et 3 ans d'études supérieures en communication, changement des comportements ; diplôme en sciences sociales, diplôme en sciences infirmières, médecine clinique, counseling médical ou soins médicaux client ou tout autres domaines similaires

Expérience essentielle

- Expérience d'au moins 2 ans dans un poste d'agent contact center (call center ou ligne verte), idéalement dans le domaine de la santé (privé, public ou communautaire, en santé sexuelle et reproductive) ;
- Expérience d'interaction clientèle/service client ;
- Être centré(e) sur le client avec de solides compétences interpersonnelles pour interagir avec des personnes de tous les niveaux socio-économiques ;
- Avoir une voix engageante au téléphone, capacité à créer une relation de confiance.
- Avoir la Confiance en soi, et claret dans la prise en charge ;
- Forte volonté d'aider les autres, empathique, désireux(se) d'apprendre ;
- Bonnes compétences informatiques : capacité à écrire et à taper à l'ordinateur tout en parlant ;
- Compréhension générale des activités et services MS RDC ;
- Familiarité avec la planification familiale et les questions de santé sexuelle (une formation supplémentaire sera dispensée).

Expérience Souhaitable

- Une expérience en matière d'interventions pour le changement de comportements (utilisation des stratégies participatives et mobilisation sociale, utilisation des messages et matériels IEC),
- Au moins 1 an d'expérience dans une organisation évoluant dans le domaine de la santé sexuelle et reproductive (SSR). Un atout sérieux
- Expérience dans un Centre de Contact médical (public ou privé). Un atout

Qualités personnelles

- Etre pro choix
- Capacité à communiquer clairement, en particulier au téléphone et à travers le chat en ligne ;
- Compétences générales solides, notamment orales et écrites ;
- **Communication efficace** : communiquer à travers des techniques d'écoute active et de questionnement solides, en utilisant le langage corporel approprié, s'assurant que l'information communiquée est claire et concise ;
- **Réactivité** : être réactif aux priorités et demandes changeantes ;
- **Détermination** : déterminer à produire des résultats ;
- **Travail efficace** : planifier, organiser votre travail, et établir les priorités pour assurer un travail efficace et respecter les délais.
- **Partage d'informations** : partage d'informations et de connaissances tout en respectant la confidentialité.
- **Travail en équipe** : s'intégrer dans l'équipe en apportant son soutien, en étant flexible, et en faisant preuve de respect.
- **Motivation** : motiver pour atteindre des résultats de qualité pour maximiser le potentiel.
- **Innovation** : réfléchir de manière créative et hors des sentiers battus afin que les idées générées entraînent un résultat positif.
- **Accueillir le changement** : être ouvert(e) au changement dans l'organisation et être en mesure d'adapter les plans/activités en conséquence.
- **Engagement** : connaître et comprendre les objectifs, la vision et les valeurs, ainsi que l'influence de votre poste sur ces éléments ; se dépasser pour remplir les tâches inhérentes au poste.

Comportement du membre d'équipe MSI

Travailler à l'unisson au sein de MSI

- Vous contribuez à utiliser et partager des données et des preuves exactes pour améliorer la compréhension, la connaissance et la prise de décisions à travers MSI, nous permettant d'optimiser notre capacité à influencer les autres.
- Vous partagez les connaissances, l'expertise et les ressources appropriées pour renforcer l'esprit d'équipe et éviter la duplication des efforts.
- Vous travaillez activement au sein d'une équipe, fournissant soutien et souplesse aux collègues, faisant preuve d'équité, de compréhension et de respect pour toutes les personnes et cultures.

Vous faites preuve de courage, d'authenticité et d'intégrité

- Vous assumez la responsabilité des décisions que vous prenez et des comportements que vous adoptez.
- Vous êtes courageux, remettant les autres en question et prenant des risques de manière appropriée et maîtrisée.

Développement et croissance

- Vous sollicitez des commentaires afin d'avoir une plus grande

conscience de vous et en fournissez de même aux autres d'une manière qui les pousse à être encore plus efficaces.

- Vous gérez votre développement de carrière, ce qui inclut la mise à jour régulière de vos connaissances et compétences.

Atteindre l'excellence, toujours

- Vous vous efforcez à toujours satisfaire et dépasser les attentes, en plaçant les clients au centre de tout, et mettez-en œuvre des façons plus intelligentes et plus efficaces d'accomplir votre tâche.
- Vous construisez et maintenez des relations de travail efficaces à long terme avec toutes les parties prenantes et êtes un véritable ambassadeur de MSI.

Leadership (cadres et responsables hiérarchiques uniquement)

- Vous inspirez les individus et les équipes, par le biais d'un leadership adapté aux situations, en offrant une orientation claire.
- Vous cherchez et offrez des possibilités qui motivent les membres d'équipe, contribuant à développer les compétences et le potentiel tout en renforçant les talents et la relève à disposition.
- Vous êtes au courant des derniers développements dans notre secteur, faisant preuve de connaissances stratégiques sur nos clients et nos affaires et vous encouragez ceci au sein de votre équipe.
- Vous formulez une vision de l'avenir qui inspire et stimule les autres.

Valeurs fondamentales de MSI

- **Conduite par une mission** : Avec l'engagement inébranlable, nous existons pour donner l'autonomie des femmes et des hommes à avoir des enfants par le choix et non par surprise.
- **Centré sur le client** : Nous sommes passionnés de nos clients et consacrons nos efforts à l'atteinte de nos objectifs convenus avec la plus haute qualité possible
- **Redevabilité** : Nous sommes responsables de nos actions et prenons la responsabilité de tout ce que nous faisons pour assurer la durabilité à long terme et l'impact croissant.
- **Courageux** : Nous recrutons et gérons les talents, passionnés et courageux qui ont le courage pour pousser des défis, de prendre des décisions dures et défier d'autres conformément à notre mission.
- **Résilient** : Dans les situations difficiles, nous travaillons ensemble et nous nous soutenons mutuellement, nous adaptant et apprenant à trouver des solutions, quelles que soient les difficultés rencontrées.
- **Inclusif** : Nous pensons que la diversité est une force. Nous jouons tous notre rôle dans la création d'une culture où chaque membre de l'équipe peut s'épanouir, se sentir valorisé et contribuer de manière significative à notre mission, et où tous nos clients se sentent accueillis et soutenus.

Postuler

Date de clôture : 23 décembre 2024 (minuit GMT)

Salaire brute annuel : 8 400 à 12 300 USD

Type de contrat : (contrat local)

Durée : 12 mois avec possibilité de renouvellement

Avantages sociaux :

- Couverture santé
- Bonus annuel
- Serevance correspondant à 5% du salaire de base mensuel
- Gratification de fin de l'année en nature
- Prime fourniture scolaire
- Possibilité d'octroi d'un CDI

Le dossier doit être composé :

- D'une lettre de motivation (maximum 2 pages) expliquant comment vos compétences et vos expériences répondent aux exigences du poste et votre engagement pour la mission de MSI.
- D'un CV détaillé (maximum 4 pages).
- Une attestation de bonne vie et mœurs
- Une liste de 3 références professionnelles avec email et numéros de téléphones

Comment postuler ?

Deux étapes sont indispensables :

Etape 1 : Remplissez ce

formulaire : [Formulaire_de_Recrutement_Agent_Centre_de_Contact](#)

Etape 2 : Envoyez votre dossier à l'adresse e-mail

suivante : « drcruitment@mariestopes.org » avec mention en objet : «

Candidature Agent Centre de Contact 2024 ».

MSI RDC garantit l'égalité des chances pour chacun, promouvant la diversité de son équipe. Nous avons une politique de tolérance zéro pour les pots-de-vin et la corruption et n'acceptons aucun paiement dans le cadre de notre processus de recrutement. Veuillez nous informer, via notre politique de prise de parole, si vous rencontrez un problème lors du processus de recrutement en appelant le +24381 4000 22 ou le +44191516 77 56 ou via notre e-mail : speakingup@safecall.co.uk

Veillez noter que ce rôle sera soumis à des vérifications complètes des antécédents préalables à l'emploi, qui peuvent inclure, mais sans s'y limiter à, références d'emploi, vérification du droit au travail, vérification de crédit et vérification de casier judiciaire (le cas échéant).