



## AVIS D'APPEL A CANDIDATURE

N° <sup>1679</sup>...../22/PAC/DG/DCM/DRH/SPS/SEGPF

La Direction Générale du Port Autonome de Cotonou envisage de recruter sur un contrat à durée déterminée, un(e) Chargé(e) Support Clients dont fiche poste ci-joint, disposant des connaissances, aptitudes, capacités techniques et expériences professionnelles avérées, capable de lui permettre d'être immédiatement opérationnel dans un Service Commercial.

Le Chargé(e) Support Clients a pour mission, sous la supervision du Chef du Service Commercial, d'apporter une assistance de premier niveau aux clients et à tous les autres usagers du port de Cotonou et de veiller à la qualité de service du Service Commercial et du Port de Cotonou en général.

Le dossier de candidature devra comporter :

- Un Curriculum Vitae
- Une lettre de motivation adressé au Directeur Général du Port Autonome de Cotonou
- Une copie du diplôme requis.

Il devra être envoyé par mail en un seul document au format PDF, à l'adresse : [recrutement@pac.bj](mailto:recrutement@pac.bj) au plus tard le mardi 25 octobre 2022 à 12 heures très précises.

COTONOU, Le 14 octobre 2022

PR LE DIRECTEUR GENERAL  
LE DIRECTEUR DES GRANDS  
TRAVAUX  
CHARGE DE L'INTERIM



Bart Johan Jozef VAN EENOO

## FICHE DE POSTE DU CHARGE(E) DU SUPPORT CLIENTS

---

Le Chargé(e) Support Clients a pour mission, sous la supervision du Chef du Service Commercial, d'apporter une assistance de premier niveau aux clients et à tous les autres usagers du Port de Cotonou et de veiller à la qualité de service du Service Commercial et du Port de Cotonou en général.

### 1. Tâches principales

- assurer à la facilitation des opérations effectuées par les clients et autres usagers en collaboration avec les autres structures opérationnelles de l'entreprise ;
- fonctionner en tant que premier point de contact pour les clients et usagers qui cherchent contact avec le port ;
- accueillir les clients et usagers et prendre en compte leurs plaintes, doléances et tous autres préoccupations et œuvrer à leur satisfaction ;
- orienter les clients et usagers en cas de nécessité vers les services ou collègues compétents ;
- planifier et organiser les visites guidées du port ;
- porter assistance à tous les clients qui prennent contact avec le Port Autonome de Cotonou, et s'assurer que chaque dossier est suivi jusqu'à la résolution ;
- animer le Système de Management de la Qualité ;
- traiter et/ou suivre le traitement des plaintes et réclamations émises sur la plateforme dédiée ;
- rassembler des informations pratiques fréquemment demandées par les clients et utilisateurs et rendre cette information accessible par le site-web ou dans les communications en collaboration avec le service communication ;
- anticiper sur les incidents en diagnostiquant les dysfonctionnements éventuels liés aux opérations portuaires, en faire un reporting et formuler des propositions en vue de leur résolution complète et satisfaisante ;
- réaliser périodiquement des enquêtes de satisfaction auprès des différents clients, produire les rapports d'enquête et œuvrer à la mise en œuvre des recommandations issues de ces enquêtes ;
- cocréer et supporter la mise en place du cadre méthodologique et technique spécifique au support client en collaboration avec le Chef Service Commercial ;



- faire le suivi de l'administration des comptes clients : mise à jour des données de contact, assurer que les communications sont reçues ;
- participer à la mise en place et l'opérationnalisation d'un système CRM ;
- contribuer à l'élaboration des prévisions de trafic et du budget annuel du PAC.
- etc.

## **2. Compétences**

- avoir une bonne connaissance des enjeux et défis liés à la concurrence interportuaire et au positionnement des ports dans l'espace géostratégique ;
- avoir de bonnes connaissances en gestion et exploitation portuaire ;
- avoir de bonnes connaissances en marketing stratégique et opérationnel ;
- avoir des aptitudes en analyse économique et statistique ;
- avoir de bonnes connaissances en communication commerciale ;
- avoir de bonnes connaissances en intelligence économique ;
- avoir une connaissance du macro et du micro l'environnement du port de Cotonou et avoir une bonne connaissance des acteurs du Port de Cotonou et des acteurs de la chaînes des opérations portuaires est un atout ;
- etc.

## **3. Savoir Faire**

- avoir une parfaite maîtrise des outils de pilotage commercial ;
- maîtriser parfaitement les techniques commerciales ;
- avoir une bonne capacité rédactionnelle ;
- maîtriser l'Anglais commercial et le Français, tant écrits que parlés ;
- maîtriser parfaitement l'utilisation de l'outil informatique et des logiciels courants (WORD, EXCEL, POWERPOINT, Outlook).

## **4. Savoir-être**

- avoir une grande capacité d'écoute ;
- avoir le sens de disponibilité et de charisme ;
- avoir un esprit analytique, curieux, rigoureux et organisé ;
- être positif et faire preuve d'anticipation et d'autonomie ;
- avoir un solide esprit d'équipe et le sens de l'intelligence relationnelle ;
- avoir une grande capacité d'adaptation en fonction du contexte à la fois professionnel et multiculturel ;
- faire preuve d'un grand sens d'intégrité, d'objectivité et de confidentialité ;
- être orienté client.



**PORT AUTONOME  
DE COTONOU**

## 5. Qualification

Le candidat devra remplir les conditions ci-après :

- Être titulaire d'un BAC+3 en gestion commerciale ;
- Avoir au moins deux ans d'expérience à un poste similaire. Une expérience dans les secteurs portuaire, maritime ou logistique est un atout.

COTONOU, Le *14 octobre 2022*

PR LE DIRECTEUR GENERAL  
LE DIRECTEUR DES GRANDS TRAVAUX  
CHARGE DE L'INTERIM



Bart Johan Jozef VAN EENOO