

Annonceur DPP
Référence
Contrat
Expérience
Fonction Commercial
Localisation Casablanca
Statut



Votre mission :

Créée en 1943, la BMCI (Banque Marocaine pour le Commerce et l'Industrie) est aujourd'hui un acteur majeur du paysage bancaire marocain et filiale du Groupe BNP Paribas, leader européen des services bancaires et financiers d'envergure mondiale et l'une des 6 banques les plus solides du monde selon Standard & Poor's, avec une présence dans 85 pays et 205000 collaborateurs.

La BMCI, c'est :

- 3075 collaborateurs,
- Une organisation structurée autour de :
 - Lignes de Clientèle (Corporate et Retail Banking)
 - Filiales et Métiers Spécialisés (Gestion d'Actifs, Cash Management, Trade...)
 - Un Réseau de Distribution au Maroc en plein développement (près de 356 agences).

Poste : Chargé de clientèle à Distance

Participer au développement de la satisfaction clientèle dans le respect des intérêts de la banque et du client.

- s'impliquer dans l'amélioration du service apporté aux clients et prospects, dans le respect des intérêts de la banque et du client.
- appliquer au quotidien les règles et réflexes de l'accueil BNP Paribas via les différents canaux distants (téléphone, mail).
- veiller à la qualité des prestations fournies et s'assurer régulièrement de la satisfaction du client.

Développer et fidéliser le fonds de commerce de la banque

- exercer une activité bancaire à distance centrée :
 - . En réception de flux : sur l'accueil, la prise en charge des clients et la vente de produits et services,
 - . En émission d'appels : sur la multiplication des contacts, la prise de rendez-vous, l'animation et la vente de produits
- mener une gestion efficace des appels des clients ainsi que du traitement des Opportunités de Contact.
- détecter et rebondir sur les occasions commerciales : identifier les besoins des clients, conseiller et commercialiser les produits et services adaptés ou produit des occasions de contact avec le Réseau- fiabiliser les données et enrichir les dossiers clients
- veiller au suivi et au bon traitement des demandes clients ou des informations

Participer à la réalisation du plan d'action commercial

Identifier des axes d'amélioration et proposer des actions correctives

- identifier et faire remonter auprès de son coach les anomalies, les dysfonctionnements, les attentes des clients et les éventuelles réclamations, proposer, le cas échéant, des solutions afin d'améliorer l'offre commerciale, l'organisation ou le service offert aux clients,
- participer, ponctuellement, aux réflexions ou groupes de travail destinés à améliorer l'offre commerciale, l'organisation ou la qualité du service offert aux clients.

Chargé de clientèle à distance

<http://recrutement.bmci.ma/offre-emploi-332.html>

Maintenir et développer ses connaissances en matière de vente à distance

- utiliser les moyens à sa disposition pour s'informer / se former, afin de développer ses connaissances et ses compétences

Votre profil :

- De formation bac +2/3
- Une première expérience dans un centre d'appel et souhaitée.
- Avoir le sens commercial
- Capacité d'initiative
- Capacité d'organisation
- Rigueur et précision
- Pratiquer une écoute active
- Etre orienté client
- Capacité à collaborer