



Note de Recrutement TOPNET

31/03/2021

Poste à pourvoir : (10) Conseillers Client TOPNET

Pour renforcer son effectif **TOPNET** recrute **10 Conseillers Client**.

Profil :

- Bac +2 ou plus en Télécommunication, Informatique, Gestion, Commerce, Marketing ou équivalent
- Bonnes connaissances technique en Réseaux informatique et Télécommunication
- Bonne maîtrise des principes de la relation Client
- Excellente maîtrise orale et écrite de la langue française
- Aisance relationnelle avec un esprit d'équipe
- Dynamisme, rigueur, grande capacité d'écoute et de compréhension
- Sens du service client
- Bonne qualité de Communication avec une élocution claire et fluide ; faisant preuve de Calme et patience
- Esprit d'analyse, prise d'initiative, force de persuasion et ténacité
- Une grande disponibilité en raison d'horaires décalés de nos services (travail 7j/7 et 24h/24)
- Capable de travailler dans un environnement exigeant et résistant au Stress

Missions :

- Assistance et Conseils aux Clients, Prospection et Télévente
- Accroître la satisfaction de la clientèle

Tâches & Activités :

- Prise en charge des appels et la réception des communications téléphoniques
- Le **conseiller** peut traiter les appels entrants comme les appels sortants :
 - Pour les appels entrants :
 - Assurer le Traitement des appels de nature Technique ou Commerciale
 - Assurer le suivi de la clientèle et les demandes d'informations
 - Appeler les clients pour un suivi ou des actions commerciales
 - Analyser les besoins, identifier et proposer une solution adaptée aux attentes des clients
 - Concrétiser la vente d'un produit ou d'un service le cas échéant
 - Pour les appels sortants :
 - Prospecter selon un fichier
 - Assurer un suivi des demandes et des réclamations clients
 - Contacter des professionnels ou des particuliers afin de détecter leurs besoins
 - Assurer des actions de prospection/vente sur des produits B2C ou B2B
 - Prendre des rendez-vous pour les commerciaux et les qualifier
- Répondre aux demandes et réclamations clients en mode appel entrant
- Appeler les clients pour un suivi ou des actions commerciales

Tunis: Immeuble Topnet - Centre Urbain Nord 1082 Tunis Mahrajène - Tél. : 71 185 000 - Fax: 71 185 096

Sousse: 5, Av. Habib Bourguiba - Imm. Ghnima Centre, 5ème étage, App. B51 - 4000 Sousse - Tél. : 73 201 100 - Fax: 73 215 356

commercial@topnet.tn - www.topnet.tn

TOPNET SA. Capital: 2 000 000 DT - RC: B 124942001 - CODE TVA: 760743 N/A/M/000 - CD: 803579 R



Conditions :

- Offre d'emploi pour un temps plein
- Bonne rémunération et autres avantages
- Contrat CIVP

Prière d'envoyer vos candidatures ; Curriculum Vitae, lettre de motivation et copie du diplôme à recrutement@topnetpro.tn

La Direction des Ressources Humaines

TOPNET S.A
Direction Des Ressources Humaines
Service Recrutement & Gestion des Carrières
Immeuble TOPNET Centre Urbain Nord
1082 Tunis Mahrajène