

## ANNONCE DE RECRUTEMENT

### Chargé.e de relation clientèle pour Auréole Monde

---

#### 1. Contexte

Au moins 500 millions de personnes dans le monde vivent dans la précarité menstruelle (UNICEF 2015), à savoir qu'elles n'ont pas ou peu accès à des protections hygiéniques.

L'entreprise sociale togolaise Auréole Monde, créée en 2019, produit et commercialise des protections hygiéniques réutilisables pour lutter contre la précarité menstruelle et maternelle (serviettes hygiéniques, serviettes de maternité, protège-slips, coussinets d'allaitement et couches pour bébé). Auréole Monde a remporté les Prix de la francophonie du concours Forum AgoraPrix (2019), le Prix du meilleur entrepreneur leadership féminin du fonds féministe XOESE (2021) et le prix du Challenge Startupper de Total Energies (2022).

Dans le cadre du Projet « Miapé Dignité Menstruelle », financé par l'Agence Française de Développement, Entrepreneurs du Monde appuie l'incubation d'Auréole Monde afin de permettre au plus grand nombre d'avoir accès à des protections hygiéniques de qualité, économiques et respectueuses de l'environnement ainsi qu'à des informations et connaissances sur la santé menstruelle. Afin de permettre cette mise à l'échelle, le recrutement d'une équipe est nécessaire.

### Auréole Monde recrute donc un.e chargé.e de relation clientèle

#### 2. A propos du poste

##### 2.1. Animation de la relation clientèle

- Contribuer à la définition des stratégie et politique de Service Clientèle
- Mettre en œuvre la politique de Service Clientèle
- Conseiller la clientèle sur le choix et l'utilisation des produits
- Collecter et enregistrer et analyser les données relatives à la clientèle
- Animer le Service Clientèle à travers les différents canaux
- Identifier les dysfonctionnements et pannes liés aux canaux d'achat et proposer des mesures correctrices
- Transmettre les remontées d'informations sur les produits au service Production
- Réaliser des enquêtes de satisfaction et analyser les résultats
- Proposer des pistes d'amélioration sur les bases des enquêtes de satisfaction et remontées clients
- Contribuer au développement de la gamme de produits
- Contribuer à la définition du cahier des charges des emballages et étiquetage

##### 2.2. Gestion des plaintes

- Développer et optimiser un mécanisme de remontée et de gestion des plaintes
- Suivre et évaluer les plaintes et retours de la clientèle
- Rédiger les compte-rendu d'incident et s'assurer de leur traitement

#### 3. Profil attendu

##### 3.1. Expériences et compétences

- Bac + 2 en ventes, techniques de commercialisation ou tout autre domaine pertinent
- 3 mois d'expérience minimum sur un poste similaire
- Expérience en relation clientèle
- Compétences ou expériences en collecte, traitement et analyse de données
- Maîtrise des outils de bureautique (Pack office)

- Maîtrise des réseaux sociaux
- Maîtrise d'outil de gestion est un atout
- Maîtrise du français, lu, écrit, parlé
- Maîtrise d'une langue locale, lue, écrit, parlée

### 3.2. Compétences transversales requises

- Forte sensibilité aux droits des femmes, à la santé et la dignité menstruelle, à l'égalité des genre
- Sens de l'écoute
- Bon sens du contact et bon relationnel
- Diplomatie
- Calme, capacité à garder son sang-froid et pédagogie
- Réactivité et capacité à travailler sous pression
- Sens de l'organisation : respect des délais, bonne gestion du temps et des priorités
- Capacités de négociation
- Autonomie et travail d'équipe
- Esprit de synthèse
- Esprit d'initiative
- Esprit analytique, force de propositions
- Fiabilité, intégrité

## 4. Conditions

- Type de contrat : CDD de 06 mois, avec une possible évolution
- Lieu de travail : Lomé - TOGO
- Rémunération : selon grille salariale
- Déclaration à la CNSS
- Prise de poste : novembre 2024

## 5. Dossier de candidature :

Merci d'envoyer le dossier de candidature incluant :

- Curriculum Vitae, permettant d'identifier les expériences et compétences en lien avec le poste ;
- Lettre de motivation, pour le poste, **incluant les prétentions salariales** ;
- Copie des diplômes obtenus.

Les dossiers complets doivent être envoyés aux deux adresses mails suivantes, avec en objet

« Recrutement d'un.e chargé.e de relation clientèle Auréole Monde » :

[edm.togo@entrepreneursdumonde.org](mailto:edm.togo@entrepreneursdumonde.org) ET [aureolemondetogo@gmail.com](mailto:aureolemondetogo@gmail.com)

Les dossiers ne respectant pas les conditions ci-dessus seront rejetés.

Les candidatures sont attendues par email au plus tard le 27 octobre 2024 à 23h59 GMT. Passée cette date, les candidatures seront rejetées.

*Dans leur approche d'intégration du Genre, Auréole Monde encourage les candidatures féminines.*