

Nous recrutons :

- Chargé(e) de l'Amélioration Continue

Envoyez votre CV et lettre de motivation à l'adresse suivante : **recrutement.ubacongo@ubagroup.com**

Dernière date de soumission :

17 février 2026



Plus d'infos :

Cliquez-ici

Description de l'offre d'emploi

Lieu de travail : Brazzaville

Durée du contrat : Indéterminée

Missions :

- Sous la supervision du Responsable de l'Expérience Client, le (la) Chargé (e) d'amélioration continue devra dans le but d'améliorer l'expérience client, assurer une qualité optimale de tous les processus et le suivi efficace des parcours clients. Il (elle) devra en outre, oeuvrer à l'amélioration en continu de l'expérience sur tous les canaux et points de contact client, et veiller en collaboration avec les parties prenantes internes à ce que la politique commerciale soit mise à jour pour intégrer tout changement susceptible d'affiner l'expérience client.

Tâches et Responsabilités :

- Identifier les lacunes des processus, fournir une analyse des causes profondes des problèmes et faire des recommandations pour l'amélioration des processus ;
- Mettre en place des initiatives stratégiques pour améliorer l'activité et collaborer de bout en bout avec les parties prenantes pour s'assurer que les problèmes identifiés et les améliorations recommandées sont mises en œuvre ;
- Gérer le processus d'intégration du client / l'activation de la relation client et identifier les difficultés du parcours ainsi que les causes d'attrition client ;
- Cartographie du parcours client à travers les points de contact en vue de mettre en évidence les occasions de créer des instants « WOW » et d'éliminer les points irritants responsables d'une mauvaise expérience vécue par les clients ;
- Voix du client: suivi et amélioration de l'expérience utilisateur sur tous les canaux et produits : recueillir, centraliser, examiner et synthétiser les retours clients (sondages...) dans le but d'identifier et résoudre les problèmes ayant un impact sur l'expérience client ;

Tâches et Responsabilités :

- Proposer des sondages trimestriels sur la satisfaction et la fidélisation des clients dans le but d'améliorer le CSAT, le NPS et le CES ;
- Coordination des reportings et tableaux de bord de tous les projets CX et pilotage de l'amélioration continue de toutes les initiatives ayant un impact sur l'expérience client ;
- S'assurer que les clients disposent des informations correctes et suffisantes pour effectuer des transactions sur tous les canaux (engagement continu) ;
- Suivre les indicateurs de performance pour mesurer l'impact des améliorations mises en place.

Compétences clés requises

- ☐ Bonne connaissance en cartographie du parcours client
- ☐ Bonne connaissance en analyse des données, Excel (fonctions avancées, tableaux croisés dynamiques) Packages MS
- ☐ Très bonne connaissance des produits et processus
- ☐ Esprit d'analyse, rigueur, organisation, sens relationnel et excellentes aptitudes de communication
- ☐ Orientation Client & résultats, Esprit d'innovation ; force de proposition et autonomie
- ☐ La maîtrise de l'anglais à oral comme à l'écrit est un avantage

Qualités du Candidat :

- Orienté résolution de problème
- Organisé et attention aux détails
- Gestion de projets
- Esprit d'initiative et d'analyse
- Orienté objectifs
- Bonne aptitude relationnelle et rédactionnelle
- Centré sur le client

Profil :

- Licence dans tout domaine lié aux services, communication, management, gestion de projet, Qualité/QHSE ou domaine connexe.
- Experience en tant qu'employé dans un department de services en contact avec le client
- Expérience en tant qu'employé dans un département opérationnel /technique (back office)
- Competences prouvées en gestion de la Qualité / QHSE/ Gestion de projet
- Analyse de données et utilisation de logiciels spécifiques

Composition du dossier :

CV & Lettre de motivation au plus tard le **17 février 2026**.

N.B : les dossiers de candidatures sont à transmettre à l'adresse suivante :
recrutement.ubacongo@ubagroup.com

One Brand
Partnering
for **Progress**

UBA 
United Bank for Africa



Compte chèque **UBA**



+242 05 801 2822

www.ubacongobrazzaville.com

Africa, USA, UK, France, UAE

Africa's Global Bank