



Avis de recrutement : Agent Support

FedaPay est un intégrateur de paiement en ligne mettant à la disposition de ses clients un système facile et sécurisé de paiement par cartes de crédit et par Mobile Money. Il élimine pour les marchands les tracasseries de gestion de plusieurs systèmes de paiements en leur permettant de se concentrer sur l'essentiel et réduit pour les développeurs le temps d'intégration. Il propose des solutions diversifiées adaptées à tous types de business.

FedaPay aide donc les petites et grandes entreprises à recevoir des paiements afin de maximiser leurs opportunités de vente. Les entreprises peuvent désormais utiliser un seul moyen de paiement et accepter le Mobile Money et les cartes de crédit.

Nous sommes actuellement disponibles dans six pays à savoir, le Benin, le Togo, le Niger, le Mali, la Côte d'Ivoire et le Sénégal.

DESCRIPTION DU POSTE

Pour renforcer notre équipe support, nous recherchons trois (03) agents supports. Vous serez en charge d'assister nos clients, de répondre à leurs questions et de résoudre leurs problèmes afin d'assurer leur satisfaction et leur fidélité.

RESPONSABILITES

- **Support aux utilisateurs**

Assurer une assistance rapide et efficace aux clients, ou utilisateurs en réponse à leurs demandes et problèmes.

Assurer le suivi et la résolution des questions et problèmes des clients externes afin de garantir leur satisfaction.

- **Gestion des incidents**

Identifier, analyser et diagnostiquer les dysfonctionnements ou anomalies rencontrés par les utilisateurs.

- **Coordination interdépartementale**

Collaborer avec d'autres services (ventes, production, informatique) pour assurer une expérience client fluide.

PROFIL RECHERCHÉ :

- Niveau BAC+2 ou BAC+3
- Parfaite maîtrise et locution de la langue Française
- Bonne maîtrise de l'outil informatique et de l'usage de smartphones.



- Au moins 1an d'expérience dans l'assistance client.

Compétences techniques

Avoir une bonne capacité d'analyse et de résolution de problèmes

Avoir une bonne maîtrise des outils informatiques

Compétences relationnelles et humaines

- **Communication claire et empathique**

Expliquer les informations de manière concise et amicale, comprendre les besoins du client et montrer de l'empathie face à ses difficultés.

- **Patience et calme**

Garder son sang-froid face à des clients frustrés ou agités, et proposer des solutions sereinement.

- **Écoute active**

Être attentif aux préoccupations du client pour identifier ses besoins réels et y répondre efficacement.

- **Esprit client-centrique**

Placer le client au centre de son travail et viser la satisfaction de celui-ci.

Compétences organisationnelles et comportementales

- **Gestion du temps et des priorités**

Organiser efficacement son travail pour répondre aux requêtes dans les délais.

- **Adaptabilité**

Pouvoir changer de méthode, s'adapter à différents canaux de communication (téléphone, e-mail, chat) et aux évolutions technologiques.

- **Résistance au stress**

Gérer les situations complexes et les clients difficiles sans perdre son professionnalisme.

- **Travail d'équipe**

Collaborer avec ses collègues et d'autres départements pour offrir un support cohérent.

- **Proactivité et autonomie**

Prendre des initiatives, anticiper les problèmes potentiels et gérer les incidents de manière indépendante.

Dossier de candidature :

- Lettre de motivation en précisant la référence « Candidature Agent Support »
- Copie de vos diplômes.
- Preuve des attestations et/ou diplôme requis.
- A nous faire parvenir uniquement par mail à l'adresse jobs@fedapay.com avec la mention en objet « Recrutement d'agent support » au plus tard le vendredi 03 octobre 2025 à 17h.

NB : Seules les candidatures sélectionnées seront contactées