

NOM / REF N/A	DATE: 11 novembre 2016
INTITULÉ DU POSTE: AGENT DU FRONT OFFICE	SUPERIEUR HIERARCHIQUE RESPONSABLE GUICHE UNIQUE
DEPARTEMENT: DIRECTION DES OPÉRATIONS	UNITÉ: N/A
A. RÉSUMÉ DU POSTE	
L'Agent du Front Office a pour mission d'accueillir les investisseurs et de faciliter les démarches de création d'entreprise dans les meilleurs délais.	
B. MISSION ET RESPONSABILITÉS CLÉES	
<ul style="list-style-type: none"> • faciliter les procédures et démarches administratives ; • accueillir les usagers et investisseurs potentiels et répondre à leurs demandes d'informations; • assurer la gestion des communications qui lui sont adressées (appels téléphoniques, mails, messages, etc.); • garantir le flux de l'information avec les autres départements et la Direction; • gérer les plaintes et requêtes. 	
C. RESULTATS ATTENDUS ET /OU PORTÉE FINANCIÈRE (PORTEFEUILLE)	
<ul style="list-style-type: none"> • Accroissement du nombre et du volume d'investissements en fonction des objectifs fixés par le Directeur des Opérations ; • Améliorer les performances de l'API MALI par rapport aux autres Agences sous régionales en termes de : <ul style="list-style-type: none"> ○ Nombre d'entreprises créées par rapport au nombre de dossiers reçus ; ○ Diminution du délai de traitement des dossiers de création d'entreprises ; ○ Evaluation de la qualité des informations fournies aux usagers-investisseurs ainsi que la qualité de l'accueil clientèle. 	
D. IMPACT ORGANISATIONEL/INFLUENCE	
Interne: <ul style="list-style-type: none"> ○ DGA ; ○ Direction des Opérations ; ○ Responsable MARCOM ; ○ Responsable Relations Investisseurs; ○ Responsable des Guichets uniques ; ○ Responsable Antenne Bamako. Externe: <ul style="list-style-type: none"> ○ Investisseurs. 	
E. RESPONSABILITÉS DE SUPERVISION	
Fonction supervisée : N/A	
F. EXIGENCES DU POSTE CONNEXES / QUALIFICATIONS	
<u>Compétences techniques</u> <ul style="list-style-type: none"> • Capacité d'analyse ; 	

- Attitude orientée client, voire commerciale ;
- Maîtrise du logiciel de traitement des dossiers API ;
- Bonne maîtrise de l'utilisation de l'outil informatique ;
- Bonne maîtrise du français et de l'anglais (une troisième langue locale serait un atout).

Compétences clés-Savoir être, Savoir faire

- Avoir une gestion axée sur le résultat ;
- Avoir une bonne capacité d'écoute, communication et le respect de la confidentialité ;
- Savoir gérer les priorités ;
- Avoir une grande aisance relationnelle ;
- Être méthodique et rigoureux ;
- Faire preuve d'ouverture d'esprit.

Niveau d'expérience requis

Justifier d'une expérience professionnelle pertinente d'au moins cinq (05) ans à un poste de gestion de la clientèle.

G. EXIGENCES PÉDAGOGIQUES

- Etre titulaire d'un Diplôme d'études supérieures de niveau Bac + 3 en Commerce, Marketing, Communication ou un autre diplôme équivalent.

H. ANALYSE

- Capacité d'écoute et de discernement exceptionnelle ;
- Anticipation des besoins de la clientèle ;
- Exécution rapide des demandes des usagers.

I. JUGEMENT ET PRISE DE DÉCISION

- N/A

J. CONDITIONS DE TRAVAIL

- Les conditions de travail requièrent une bonne capacité de gestion du stress.

K. EXIGENCES DE VOYAGE

- Le poste est localisé à Bamako et implique peu de déplacements.