Union Bank of Cameroon Plc

The People's Bank of Trust

NOUS RECRUTONS

INTERNE

AGENT D' ACCUEIL ET DE SERVICES À LA CLIENTÈLE

Ligne hiérarchique	Chef d'Agence
Nombre de Poste	1
Catégorie	À déterminer
Type de Contrat	Permanent
Localisation	Nkoabang - Yaounde, Cameroun



Profil du Poste



Union Bank of Cameroon Plc recherche actuellement un (01) Agent d'Accueil et de Services à la Clientèle pour son agence de Nkoabang - Yaounde, au Cameroun. Le poste est ouvert aux candidats internes.

OBJECTIFS DU POSTE

Assurer une qualité de service durable pour les clients de la banque avec le désir d'offrir la meilleure expérience possible et d'augmenter leur rétention. il/elle gère activement tous les visiteurs, toues les personnes qui cherchent des informations, qui rencontrent des problèmes avec des services achetés, ou qui ont besoin d'aide rapidement en fournissant un service d'accueil et d'orientation de " bout en bout « dans le respect des termes de la politique et des normes de qualité convenues.

COMPENTENCES TECHNIQUES

- Expérience avérée (au moins 1 an) de l'assistance à la clientèle. Avoir exercé dans le secteur bancaire serait un ATOUT ;
- Bonne connaissance des services et produits bancaires ;
- Maitrise de l'outil informatique, notamment du pack MS Office quelques applications ;
- Familiarité avec les **bonnes** pratiques de gestion des relations avec la clientèle ;
- Solides compétences en matière de présentation , de communication, de rédaction et d'écoute active ;
- Capacité à identifier, analyser et résoudre les problèmes de manière proactive ;
- Capacité à développer, mettre en œuvre, gérer et réaliser de multiples projets dans un environnement où les ressources et le temps sont limités ;
- Aisance dans l'expression orale et écrite sont indispensables et le bilinguisme Français-Anglais serait un ATOUT ;

COMPETENCES INTER PERSONNELLES

- Minimum BTS en Marketing, Banque, Finance, Action commerciale, Gestion ;
- Probité morale , rigueur, intégrité ;
- Excellente présentation physique ;
- Forte capacité de contrôle de soi et de gestion du stress ;
- capacité à travailler efficacement au sein d'un environnement d'équipe, à partager proactivement les connaissances et à travailler en collaboration pour soutenir les collègues et obtenir les résultats commerciaux requis ;

Union Bank of Cameroon Plc

The People's Bank of Trust

Procédure de candidature

Tous les documents (CV et lettre de motivation) doivent être envoyés à recruitment@unionbankcameroon.com au plus tard le 12 Novembre 2026 à 17h00 avec pour objet «AGENT D'ACCUEIL ET DE SERVICES À LA CLIENTÈLE, UBC - NKOABANG»



En tant qu"entreprise transparente, responsable, axée sur le mérite et l'excellence du service, Union Bank of Cameroon Plc prône l'égalité des chances en matière d'emploi et s'efforce sans cesse de recruter de jeunes talents ambitieux tout en promouvant les talents internes

PRINCIPALES RESPONSABILITES

1. Prestation de services à la clientèle

- Connaitre et comprendre tous les produits et procédures bancaires pour être en mesure de répondre efficacement aux besoins des clients ;
- Se faire le champion du processus d'ouverture de compte et s'assurer de la conformité de tous les comptes ouverts conformément à la politique en vigueur ;
- Imprimer les relevés de compte des clients à leur demande ;
- Assurer la gestion des chèques, des cartes, des produits de bancassurance et de toutes les autres instructions des clients ;
- S'assurer que toutes les activités liées à la compensation et au traitement des transferts de fonds sont correctement transmises pour leur exécution au siège, à l'unité désignée ou au département,
- Identifier et évaluer les besoins des clients pour obtenir leur satisfaction ;
- Traiter les réclamations des clients, fournir des solutions et des alternatives appropriées dans les délais impartis, assurer le suivi pour garantir la résolution des problèmes ;

2. Gestion des données clients

- Assurer la mise à jour des informations clients dans les bases de données de la banque pour une expérience client optimale ;
- Contribuer à la meilleure connaissance et à l'amélioration de la relation clients et prospects à travers la collecte d'informations éthiques et pertinentes (habitudes, revenus, chiffres d'affaires, etc..).

Union Bank of Cameroon Plc