OFFRE D'EMPLOI

Agent(e) Support et Client – NovaSend

NovaSend Cameroun recrute un(e) agent(e) support et client pour accompagner ses utilisateurs NovaSend Mobile et ses marchands NovaSend Business, par téléphone, WhatsApp, e-mail et réseaux sociaux.

Lieu	Douala, Cameroun · présentiel dans nos bureaux, du lundi au vendredi, horaires de bureau
Contrat	Mission de consultance de 3 mois, puis CDD renouvelable une fois, puis CDI
Rattachement	Responsable Support et Client
Rémunération	**150 000 XAF** fixe par mois
Prise de poste	Dès que possible

À PROPOS DE NOVASEND

NovaSend est une solution de paiement certifiée PCI DSS qui permet aux entreprises d'encaisser et de payer en Mobile Money et par carte bancaire, au Cameroun et en Côte d'Ivoire.

MISSIONS PRINCIPALES

1. Assistance aux utilisateurs (NovaSend Mobile)

- Répondre aux demandes : création de compte, Collecte par lien ou QR code, paiements, retraits.
- Guider pas à pas l'utilisateur dans l'application et vérifier le statut de ses transactions.

2. Accompagnement des marchands (NovaSend Business)

- Accompagner l'ouverture de compte et la constitution du dossier (pièces KYB).
- Répondre aux questions sur NovaCollecte, NovaPay et les reversements.
- Traiter les questions de premier niveau sur l'API et transmettre le reste à l'équipe technique.

3. Réclamations et incidents

- Enregistrer et qualifier chaque réclamation dans l'outil de tickets, puis la suivre jusqu'à sa clôture.
- Escalader sans délai les transactions en attente, fonds bloqués et suspicions de fraude vers les équipes concernées.
- Respecter la procédure de réclamations et la confidentialité des données (PCI DSS).

4. Qualité et amélioration

- Tenir à jour la base de réponses (FAQ, messages types).
- Remonter les difficultés récurrentes aux équipes produit et commerciale.

Indicateurs de suivi : délais de première réponse et de résolution, résolution au premier contact, satisfaction client. Cibles fixées à l'embauche.

PROFIL RECHERCHÉ

Formation et expérience

- Bac+2 à Bac+3 en commerce, gestion, communication, informatique ou équivalent.
- 1 à 2 ans minimum en service client, centre d'appels ou support, idéalement en Mobile Money, banque, microfinance, télécoms ou fintech.

Compétences

- Aisance au téléphone et à l'écrit (WhatsApp, e-mail, réseaux sociaux).
- Bonne connaissance du Mobile Money (Orange Money, MTN MoMo) et des paiements par carte.
- Maîtrise des outils numériques : smartphone, outil de tickets ou CRM, Excel ou Google Sheets.
- Capacité à expliquer une démarche à l'écran, étape par étape.

Langues

- Français courant, à l'oral comme à l'écrit ; l'anglais courant est un vrai plus (clients anglophones).

Qualités

- Patience, empathie et sens du service.
- Rigueur et discrétion sur les données personnelles et financières.
- Esprit d'équipe et sens du résultat.

CE QUE NOUS OFFRONS

- Formation complète aux produits NovaSend et aux procédures de support dès l'arrivée.
- Équipement de travail fourni.
- Une équipe jeune, dans une fintech en croissance au Cameroun et en Côte d'Ivoire.

CANDIDATURE

Envoyez votre CV et quelques lignes sur une situation où vous avez aidé un client mécontent, avec la référence **SUP-CLI-CMR**.

E-mail recrutement@moon-send.io

Processus de recrutement

1. Première phase : entretien en visio.
2. Deuxième phase : mise en situation (simulation d'appel et réponses écrites) avec le Responsable Support et Client.