



## **Termes de référence pour le recrutement d'un(e) Chargé(e) du service clients et du support administratif**

### **1. En résumé**

- Lieu : Dakar (Hybride possible)
- Contrat : CDI ou CDD à temps plein selon le profil et expérience
- Démarrage : dès que possible ( Décembre 2025)
- Rattachement : Fondatrice Claudia Senghor

### **2. Contexte**

AGROBABE est une entreprise innovante de consultance agricole spécialisée dans l'identification et la promotion des opportunités agricoles sur le continent africain. Elle accompagne les porteurs de projets à travers des services de conseil stratégique et de formation professionnelle adaptés aux réalités du secteur.

Dans le cadre du renforcement de son équipe, AGROBABE recrute un(e) chargé-e du service à la clientèle et support administratif pour assurer le premier contact avec les clients et prospects.

Véritable premier point de contact entre Agrobabe et son écosystème, le/la chargé-e du service à la clientèle veille à offrir une expérience client fluide, professionnelle et bienveillante, tout en soutenant les opérations administratives du Groupe Agrobabe.

### **3. Objectifs de la mission**

#### **A. Accueil et traitement des demandes**

- Gérer les interactions multi-canaux (emails, appels, WhatsApp, Linked In, Tiktok , Instagram, Facebook)
- Identifier les besoins, qualifier les demandes et les orienter vers les bons interlocuteurs
- Maintenir un ton professionnel et aligné sur l'image de marque d'Agrobabe

#### **B. Suivi et traçabilité des échanges**

- Documenter systématiquement chaque demande dans le tableau de suivi (Google Drive)
- Assurer la coordination entre les équipes internes et les clients jusqu'à résolution
- Produire un récapitulatif hebdomadaire synthétique (demandes reçues, traitées, en attente).



### C. Support administratif

- Contribuer à la mise à jour des bases de données clients et documents administratifs
- Classer et archiver les documents clés (contrats, justificatifs, reçus)
- Produire des tableaux de bord simples pour appuyer les revues hebdomadaires

### D. Amélioration continue du service

- Identifier les points de friction récurrents et proposer des solutions d'amélioration.
- Concevoir des modèles de réponse pour harmoniser la communication client.
- Participer activement à la mise en place d'une culture de service client exemplaire

### E. Points transverses

- Participer aux différentes réunions de pilotages avec une force de proposition pour l'avancement de l'entreprise
- S'impliquer dans la stratégie au côté de la fondatrice
- Incarner et partager les valeurs et la vision de l'entreprise

## 4. Profil recherché

- Expérience : Minimum 1 à 2 ans d'expérience en service à la clientèle, relation client ou poste administratif équivalent (accueil, secrétariat, support)
- Vous avez de l'expérience dans la gestion multicanale (WhatsApp Business, Gmail, appels, réseaux sociaux)
- Vous êtes en mesure de travailler avec un CRM, un atout ( **Go high level**)
- Vous avez déjà évolué dans un environnement éducatif, agricole, ou de services
- Vous avez une excellente communication écrite et orale en français et en anglais (un atout)
- Vous faites preuve de sens du service, de patience, de diplomatie et d'une grande réactivité
- Vous êtes à l'aise avec les outils numériques : Google Drive, Gmail, Google Sheets, WhatsApp Web
- Vous savez prioriser et gérer plusieurs activités en parallèle

## 5. Conditions

- Type de contrat : CDI ou CDD selon le profil et l'expérience
- Lieu de travail : Dakar / mode hybride, avec déplacements possibles selon les besoins
- Prise de poste : Dès que possible
- Rattachement hiérarchique : Fondatrice Claudia Senghor

## 6. Avantage du poste

- Un poste à impact réel dans l'écosystème agro africain
- Un rôle clé dans la croissance du groupe Agrobabe
- Un environnement de travail stimulant, humain et en pleine expansion



## **7. Modalités de soumission**

- Envoyez votre Curriculum Vitae à jour et une lettre de motivation
- Précisez dans l'objet du mail : « Recrutement Chargé·e de vente / Commercial·e (Consulting & Formations) »
- Indiquez vos disponibilités et prétentions salariales
- Transmettez votre candidature à l'adresse suivante : [recrutement@agrobabe.ca](mailto:recrutement@agrobabe.ca), avant le 20/12/2025. Seules les candidatures présélectionnées seront contactées.