

DSB –Conseiller financier expert réclamation et amélioration continue - SRC



Référence : 3134-26-0122/SR du 23 janvier 2026

Employeur : Office des Postes et des Télécommunications

Corps /Domaine : Contrôleur

Direction : des services bancaires

Durée de résidence exigée pour le recrutement sur titre ⁽¹⁾ : /

Lieu de travail : 7 rue Eugène Porcheron - Nouméa

Poste à pourvoir : dès que possible

Date de dépôt de l'offre : vendredi 23 janvier 2026

Date limite de candidature : vendredi 13 février 2026

Emploi RESPNC : Conseiller commerciaux

Missions :

Assurer le traitement rigoureux des réclamations clients, analyser les causes racines des dysfonctionnements identifiés et proposer des actions correctives et préventives dans une logique d'amélioration continue de la qualité de service.

Unité organisationnelle :

Service client – section satisfaction client

Place dans l'organigramme :

N-3 (par rapport au directeur opérationnel)

Fonction du supérieur

hiérarchique direct :

Chef de section satisfaction client

Nb d'agents encadrés : /

- directs : /
- indirects : /

Activités du poste

- Principales :
 - Traiter les réclamations complexes ou sensibles, en assurant une réponse personnalisée et dans les délais impartis.
 - Analyser les réclamations pour identifier les causes récurrentes et proposer des actions correctives.
 - Collaborer avec les différentes entités internes pour résoudre les problèmes identifiés.

- Participer à la mise en place de procédures visant à améliorer la satisfaction client.
 - Assurer un reporting régulier des réclamations et des actions entreprises.
 - Former et accompagner les équipes sur des thématiques permettant de consolider les connaissances, compétences et pratiques des collaborateurs du service client.
- Secondaires :
 - Effectuer toute mission particulière confiée par son N+1 dans le cadre de ses attributions
 - Pratiquer l'entraide

Caractéristiques particulières de l'emploi :

Conditions de travail :

Déplacements possibles pour recevoir des clients dans les agences de la zone, rendez-vous physique, en visio-conférence

Habilitations, permis nécessaires pour l'exercice des fonctions :

Permis B

Profil du candidat

Fourniture ou mise à disposition de matériels, biens ou services :

Véhicule de service en cas de déplacement

Savoir :

Organisation et fonctionnement de l'OPT-NC*

Produits et services financiers commercialisés

Règlementation et procédures internes du domaine bancaire y compris déontologie, conformité et Lutte contre le blanchiment des capitaux et du financement du terrorisme

Techniques de communication (phoning, accueil et vente en face à face ou en visio-conférence)

Utilisation des outils de bureautique et applications informatiques métiers

Techniques de gestion du stress

Techniques de gestion de conflits

Connaissances en matière de droit des sociétés, comptabilité et fiscalité *

Savoir-faire :

S'exprimer à l'oral
Ecouter avec attention, questionner
et reformuler
Rédiger
Instruire un dossier
Maîtriser les délais
Rechercher des données, des
informations
Synthétiser des informations, des
données, un document
Travailler en transversalité avec les
différentes équipes
Appliquer la réglementation, les
procédures et règles en vigueur

Comportement professionnel :

Être à l'écoute
Capacité d'adaptation
Diplomatie et empathie
Sens de la pédagogie
Maîtrise de soi
Esprit d'analyse et de synthèse
Rigueur, sens de l'organisation
Discrétion professionnelle absolue
Courtoisie
Réactivité
Esprit d'équipe

Les compétences suivies de * pourront
être acquises à la suite de la prise de
poste via un accompagnement et des
formations dispensées au sein de
l'office.

**Contact et informations
complémentaires :**

Cheffe du service client
tél. 26.88.32

POUR RÉPONDRE À CETTE OFFRE

Les candidatures (CV détaillé, lettre de motivation, photocopie des diplômes, fiche de renseignements, attestation sur l'honneur de non-bénéfice de la rupture conventionnelle ainsi que la demande de changement de corps ou cadre d'emplois si nécessaire*) précisant la référence de l'offre doivent parvenir à la direction des ressources humaines – service des ressources humaines – bureau recrutement mobilité par :

- Voie postale : direction générale – 2 rue Montchovet – Port Plaisance – 98841 NOUMEA Cedex
- dépôt physique : même adresse que ci-dessus
- mail : DRH-Candidature@opt.nc

Les candidatures de fonctionnaires doivent être transmises sous couvert de la voie hiérarchique

(1) Vous trouverez la liste des pièces à fournir afin de justifier de la citoyenneté ou de la durée de résidence dans le document intitulé "Notice explicative : pièces à fournir pour justifier de votre citoyenneté ou de votre

résidence" qui est à télécharger directement sur la page de garde des avis de vacances de poste sur le site de la DRHFPNC.

(2) La fiche de renseignements et la demande de changement de corps ou cadre d'emploi sont à télécharger directement sur la page de garde des avis de vacances de poste sur le site de la DRHFPNC.

Toute candidature incomplète ne pourra être prise en considération.