

إعلان توظيف

بريستو تفتتح نشاطها في موريتانيا

أربع (4) وظائف إدارية شاغرة في نواكشوط

من نحن

بريستو (Presto) هي التطبيق الأول للتوصيل الفوري في شمال إفريقيا. ومنذ انطلاقتها سنة 2020، وهي تربط العملاء في دقائق معدودة بالمطاعم والمحلات والمنتجات الغذائية في مدينتهم، بفضل أسطول من مندوبي التوصيل، وشبكة من المستودعات، وتقنية مطوّرة داخليا.

تعمل بريستو اليوم عبر ثلاث خدمات متكاملة: **بريستو إيت (Presto Eat)** لتوصيل طلبات المطاعم، و**بريستو جيت (Presto Jet)** لتوصيل المواد الغذائية والسلع الأساسية من مستودعاتنا الخاصة، و**بريستو شوب (Presto Shop)** لتوصيل مشتريات المتاجر وخدمات الميل الأخير. وتنشط الشركة في عدة بلدان في شمال إفريقيا، ويعمل بها عدة مئات من الموظفين. وبعد إطلاق نشاطها في تونس سنة 2025، تواصل بريستو توسعها في القارة بافتتاح نشاطها في موريتانيا سنة 2026.

5 / 4.5

متوسط التقييم على متاجر
التطبيقات

71,300+

مندوب توصيل

2.9+ مليون

مستخدم

24.2+ مليون

طلب تم توصيله

سياق التوظيف

في إطار إطلاق أنشطتها في الجمهورية الإسلامية الموريتانية، تعمل بريستو على تكوين الفريق الإداري لكيانها الموريتاني، ومقره نواكشوط، والمخصص لتوصيل طلبات المطاعم. وسيتولى المرشحون الذين يقع عليهم الاختيار مسؤولية بناء التنظيم المحلي من الصفر: هيكلة فرقهم، ووضع الإجراءات، وفتح السوق، وقيادة نمو بريستو في موريتانيا. وعليه، نبحث عن أربعة (4) مديرين من ذوي الخبرة المؤكدة، يتمتعون بالاستقلالية والتوجه نحو النتائج:

1. المدير المالي — Responsable Financier / Financial Manager

2. مدير العمليات — Responsable des Opérations / Operations Manager

3. المدير التجاري — Responsable Commercial / Commercial Manager

4. مدير خدمة العملاء — Responsable Service Client / Support Manager

الشروط المشتركة بين الوظائف الأربع

نواكشوط، موريتانيا	مكان العمل
عقد عمل غير محدد المدة، بدوام كامل، مع فترة تجريبية مدتها ستة (6) أشهر	نوع العقد
في أقرب وقت ممكن	تاريخ الالتحاق
خمس (5) سنوات من الخبرة المهنية ذات الصلة، منها سنتان (2) على الأقل في الإشراف على فريق عمل	الحد الأدنى للخبرة
شهادة جامعية (ثلاث سنوات دراسة جامعية على الأقل) في تخصص ذي صلة بالوظيفة	المؤهل العلمي
إتقان مهني للغتين العربية والفرنسية (تحدثاً وكتابةً)	اللغات
الإعلان مفتوح لجميع الجنسيات. يشترط أن يكون المترشح مقيماً في نواكشوط أو مستعداً للانتقال إليها	شروط الترشح
أجر تنافسي يُحدّد حسب الملف الشخصي والخبرة	الأجر

الهدف الرئيسي من الوظيفة

ضمان تجربة عميل لا تشوبها شائبة عبر قيادة خدمة العملاء في بريستو موريتانيا: جودة الردود وسرعتها، والمعالجة الفعلية للشكاوى، ورضا العملاء وولاؤهم. فخدمة العملاء هي واجهة الشركة، وهي التي تصنع الانطباع الأول لدى كل مستخدم.

المهام الرئيسية

- تكوين فريق خدمة العملاء وهيكلته: التوظيف، والتكوين الأولي والمستمر، وتخطيط أوقات العمل وتغطية فترات الذروة، بما فيها السهرات ونهايات الأسبوع.
- وضع إجراءات المعالجة وفرض تطبيقها: النصوص الإرشادية، وأشجار القرار، وسياسات التعويض والمبادرات التجارية، وقواعد التصعيد ومُهله.
- قيادة مؤشرات الخدمة: مهلة الرد الأول، ومهلة المعالجة، ونسبة الحل من أول اتصال، ونسبة الاتصال لكل طلب، ورضا العملاء، والتقييمات على متاجر التطبيقات.
- المعالجة الشخصية للشكاوى الحساسة والحالات المعقدة، وضمان التنسيق مع فرق العمليات والتجارة والمالية للوصول إلى حل متكامل.
- إرساء نظام الجودة: الاستماع إلى المكالمات، ومراجعة الملفات، وشبكات التقييم، والمرافقة الفردية وخطط تطوير الموظفين.
- تحليل أسباب الاتصال لتحديد الجذور الحقيقية لعدم الرضا، ورفع طلبات تحسين المنتجات والإجراءات والتطبيق إلى الإدارات المعنية.
- إدارة جميع قنوات الاتصال — الهاتف، والتطبيق، ومواقع التواصل الاجتماعي، وتطبيقات المراسلة — وكذلك أدوات إدارة التذاكر وعلاقات العملاء.
- كشف السلوكيات التعسفية والاحتياالية من جانب العملاء ومعالجتها، بالتنسيق مع الإدارتين المالية والعمليات.
- إعداد التقارير الدورية عن النشاط ومستوى الرضا وتقديمتها إلى الإدارة.

المؤهلات المطلوبة

- شهادة جامعية (ثلاث إلى خمس سنوات دراسة) في الإدارة أو الاتصال أو التجارة أو تخصص معادل.
- خبرة لا تقل عن خمس (5) سنوات في خدمة العملاء أو مراكز الاتصال أو علاقات العملاء أو تجربة العميل، منها سنتان (2) على الأقل في الإشراف على فريق.
- تُعدّ الخبرة في مراكز الاتصال أو الاتصالات أو البنوك أو التأمين أو المنصات الرقمية ميزة مهمة.
- مهارات ممتازة في الإنصات والتواصل وإدارة المواقف المتوترة؛ وذكاء عاطفي وحس عالٍ بالخدمة.
- إتقان أدوات إدارة التذاكر أو أنظمة إدارة علاقات العملاء (CRM) والإلمام بالقيادة عبر المؤشرات.
- حس تنظيمي عالٍ، وقدرة على هيكلة فريق وتطوير كفاءات أعضائه.

ما تقدمه بريستو

- الانضمام إلى الفريق المؤسس لبريستو في موريتانيا وبناء تنظيم منذ انطلاقة الأولى.
- عقد عمل غير محدد المدة وأجر تنافسي يُحدّد حسب الملف الشخصي والخبرة.
- مواكبة ونقل للخبرة من فرق بريستو في شمال إفريقيا.
- آفاق حقيقية للتطور الوظيفي داخل مجموعة سريعة النمو على المستوى الإقليمي.
- بيئة عمل متطلبة وسريعة الإيقاع وقائمة على البيانات، يكون فيها أثر كل فرد قابلاً للقياس مباشرة.

ملف الترشيح

يُدعى المترشحون المهتمون إلى إرسال:

- سيرة ذاتية محدّنة؛
- رسالة ترشح تُحدّد فيها الوظيفة المستهدفة.

آخر أجل لاستقبال الترشيحات	الخميس 24 سبتمبر 2026 على الساعة 23:59 (بتوقيت نواكشوط)
عنوان الإرسال	hr.mr@presto.app
موضوع الرسالة	يجب أن يتضمن وجوباً المسمى الدقيق للوظيفة متبوعاً بكلمة NOUAKCHOTT

مواضيع الرسائل الواجب نسخها حرفياً:

RESPONSABLE SERVICE CLIENT - NOUAKCHOTT

يجب إرسال رسالة مستقلة عن كل وظيفة في حال الترشيح لأكثر من وظيفة واحدة. وقد لا تُعالج الترشيحات التي لا يحترم موضوعها هذه الصيغة.

لن يتم الاتصال إلا بالمترشحين الذين يقع عليهم الاختيار الأولي على أساس الملف، لمواصلة المسار الذي يشمل مقابلة أو أكثر، وعند الاقتضاء تقييماً تقنياً.

تُعالج البيانات الشخصية المرسلة بسرية تامة، ولا تُستخدم إلا لأغراض هذا التوظيف.

بريستو (Presto) — إدارة الموارد البشرية، موريتانيا

hr.mr@presto.app · www.presto.app