

## Chef département expérience et service clients

**FICHE DE POSTE**

<b>Supérieur hiérarchique</b>	Directeur des Ventes, de l'Expérience et du Service Client
<b>Relation fonctionnelle</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Tous les départements de la DVC</li><li>▪ Toutes les Directions Marketing (DMCM, DEO)</li><li>▪ Toutes les directions support (DFC, DRH, DAF, DRSI, DRJ)</li></ul>

**MISSIONS DU POSTE**

Le Chef département expérience et service clients est chargé de :

- Être le porte-parole des consommateurs et des clients au sein de l'entreprise ;
- Garantir la qualité de la stratégie client et de sa déclinaison opérationnelle pour faire de l'expérience client un facteur clé de différenciation et de fidélisation.

**PRINCIPALES ACTIVITES**

Sous l'autorité du Directeur des Ventes, de l'Expérience et du Service Client, le **CHEF DE DIVISION EXPERIENCE CLIENT ET SERVICE** sera chargé de :

- Définir et piloter la mise œuvre de la stratégie client en conciliant les objectifs de l'entreprise et les exigences clients ;
- Assurer la veille sur les meilleurs pratiques en matière d'expérience client pour adapter en permanence la stratégie client ;
- Assurer la cohérence de l'expérience client sur tous les marchés, produits et canaux de contact en s'appuyant sur les meilleures pratiques en la matière ;
- Organiser la collecte de la voix du client et veiller à sa prise en compte dans les processus de l'entreprise, en particulier lors de la conception des offres et des parcours client associés ;
- Simplifier et optimiser en continu les parcours client avec une orientation « digital and mobile first » ;
- Optimiser les processus internes orientés client grâce à la data et la digitalisation ;
- Contribuer à la simplification des offres et à la prévention des dysfonctionnements affectant l'expérience client d'usage ;
- Mettre en œuvre et piloter les processus opérationnels de service à la clientèle :
  - Assistance commerciale et technique ;
  - Traitement des réclamations commerciales et techniques ;
  - Facturation et recouvrement commercial des créances clients ;
  - Identification des numéros mobiles ;
  - Portabilité ;
  - Fidélisation et rétention ;
  - Campagnes d'appels sortants en support aux actions commerciales ;
- Piloter les engagements et les contrôles qualitatifs relatifs à la livraison des commandes et à la résolution des incidents ;
- Mettre en place et animer le dispositif de pilotage de la performance de l'expérience client ;
- Développer une culture de l'amélioration continue au sein de l'entreprise ;

- Concevoir et superviser les processus d'acquisition et de développement des compétences du personnel en charge de l'expérience client ;
- Développer une culture centrée client à tous les niveaux de l'entreprise et dans tous les actes ;
- Contribuer à la croissance des revenus, à la maîtrise des charges et à l'amélioration continue de l'image de l'entreprise.

## PROFIL DU TITULAIRE DU POSTE

Formation	Bac + 4/5 /Marketing, ou Technico-Commercial / Qualité
Expériences professionnelles	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compréhension des enjeux actuels et des meilleures pratiques en matière d'expérience client ;</li> <li>• Compréhension des attentes clients et de la manière dont elles peuvent être utilisées pour améliorer l'expérience client ;</li> <li>• Connaissance de l'environnement télécoms (réseaux, produits et services)</li> <li>• Pratique des opérations de service à la clientèle ;</li> <li>• Pratique des méthodologies d'amélioration continue et d'innovation ;</li> <li>• Gestion de projet et conduite du changement ;</li> <li>• Management direct et transverse.</li> </ul>
Compétences requises	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Forte orientation business et client ;</li> <li>• Esprit analytique avec le souci du détail et une forte appétence à l'analyse de données quantitatives et qualitatives ;</li> <li>• Esprit de synthèse et capacité à construire une vision stratégique ;</li> <li>• Capacité à communiquer efficacement, à l'oral comme à l'écrit, avec des personnes de tous les niveaux ;</li> <li>• Compétences interpersonnelles efficaces et forte aptitude au travail d'équipe et en réseautage ;</li> <li>• Capacité à développer des initiatives, équilibrer les priorités et travailler avec un minimum de supervision ;</li> <li>• Résilience personnelle et orientation résultats.</li> </ul>
Exigences du poste	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Confiance, enthousiasme et volonté d'aider ;</li> <li>• Motivation et passion pour l'amélioration de la qualité de l'expérience client ;</li> <li>• Flexibilité pour s'adapter à de nouveaux défis ;</li> <li>• Engagement personnel envers les valeurs et les objectifs de l'entreprise.</li> </ul>

LIEU DU CONTRAT	
Lieu	Cotonou
Disponibilité du candidat	Immédiate ou selon la durée du préavis
Dossier à fournir	<ul style="list-style-type: none"><li>• Un CV actualisé</li><li>• Une lettre de motivation</li><li>• Si vous vous reconnaissez dans cette offre, rejoignez-nous en envoyant votre dossier de candidature à l'adresse : <a href="mailto:recrutetalents@sbin.bj">recrutetalents@sbin.bj</a> avec pour objet du mail, la mention : "Candidature au poste de Chef département expérience et service clients" au plus tard le 09 novembre 2021 à 20h00 (heure de Cotonou).</li></ul>