

APPEL A CANDIDATURES

CHEF DE DEPARTEMENT SUPPORT COMMERCIAL & PILOTAGE

FICHE DE POSTE

Supérieur hiérarchique	Directeur Marketing Communication & Marque (DMCM)
Relation fonctionnelle	Tous Directeurs et autres collaborateurs de la SBIN S.A.

MISSIONS DU POSTE

Le/La Chef de Département Support Commercial & Pilotage (DCP) a pour missions :

- ❖ Concevoir et déployer le plan marketing de la commercialisation et les parcours clients sur tous les canaux et assurer la conformité de la commercialisation des produits
- ❖ Assurer le bon interfonctionnement entre les différents acteurs sur la chaîne de valeur de la définition des offres à leur lancement et suivi post lancement
- ❖ Assurer le pilotage de la qualité de tous les processus internes au sein de la Direction DMCM
- ❖ Déployer les tests end2end et contrôles sanity check avant et après lancement
- ❖ Assurer la formation du réseau commercial sur les offres avec la documentation et les outils adéquats
- ❖ Assurer l'amélioration continue de l'expérience clients (suivi des réclamations et gestes commerciaux) en lien avec les directions DVC et DRSI
- ❖ Assurer la coordination et le suivi des baromètres de satisfaction, sondages et retours terrains
- ❖ Assurer le pilotage End2End du lancement des offres promotionnelles avec zéro dysfonctionnement
- ❖ Assurer en lien avec la Direction des Ventes l'animation terrain des offres et des canaux de distribution

PRINCIPALES ACTIVITES

Sous l'autorité du Directeur Marketing Communication & Marque, le/la Chef de Département Support Commercial & Pilotage est chargé de :

- ❖ Elaborer la stratégie et les Plans Marketing de mise sur le marché des offres avec :
 - La définition des plans d'animation (animation offres, animation terrain, animation canaux distribution)
 - La définition des canaux de commercialisation digitaux
 - La définition en rapport avec la Direction des Ventes de la politique de commissionnement partenaires
 - La définition de la stratégie marketing client (pilotage de l'expérience clients)
- ❖ Assurer l'écoute client et la prise en compte des remontées client dans les process et la conception marketing
- ❖ Impulser l'accélération de la prise en charge de l'expérience client et de la digitalisation des outils et commerciaux
- ❖ Définir et piloter les conditions de déploiement des offres et promotions marketing pour un go to

market optimisé

- ❖ Piloter la simplification et l'optimisation des parcours client sur toutes offres grand public
- ❖ Piloter avec la Direction des Ventes les KPI expériences clients Grand public
- ❖ Contrôler avec la Direction Juridique la conformité réglementaire et légale des offres et animations à déployer
- ❖ Assurer la conformité des offres et promotions avant lancement et piloter
- ❖ Identifier et piloter avec la DRH les formations nécessaires aux équipes marketing et commerciales
- ❖ Renforcer la présence marketing sur le terrain et la proximité client
- ❖ Contribuer au pilotage de la supply chain (approvisionnement en SIM, modems, terminaux, etc.) pour éviter toute rupture de stock sur un produit stratégique classé A+
- ❖ Effectuer toutes les séries de tests sur tous les produits avant et après lancement (tests fonctionnels, non régressions, sanity check, revenue assurance, etc.)
- ❖ Piloter les contrats signés avec les partenaires : respect des obligations, reversements, suivi performances, etc.
- ❖ Optimiser les charges marketing (contrats partenaires, recyclage de numéros par pilotage du cycle de vie des abonnés)
- ❖ Assurer le pilotage du Go2market des offres et produits Mobile money en lien avec la Direction Mobile Money
- ❖ Garantir le bon approvisionnement du réseau de distribution en produits (recharges, terminaux, Sims, etc.)

PROFIL DU TITULAIRE DU POSTE

Formation	Bac+4/5 en marketing ou Gestion (grande école de commerce) avec ou Commercial expériences en pilotage de projets
Expériences professionnelles	Au moins 2 ans d'expériences avérées dans la fonction Marketing ou Commerciale, idéalement secteur numérique/ Télécoms
Compétences requises	<ul style="list-style-type: none"> • Maîtrise des outils et concepts marketing/ distribution • Conception Plan Marketing & pilotage distribution • Maîtrise des techniques du Marketing et/ou distribution • Leadership avéré et capacité de développement des compétences des collaborateurs
Exigences du poste	<ul style="list-style-type: none"> • Compréhension des enjeux du marché (Fixe, haut débit fixe, Mobile, Mobile money) • Connaissance de l'environnement réglementaire du secteur numérique et digital • Fortes capacités managériales et opérationnelles (conception de documents et rapports, communication orale et écrite, autonomie, influence positive) • Sens de l'écoute, capacité d'analyse, esprit de synthèse, résilience et capacité à travailler sous pression

LIEU DU CONTRAT

Lieu	Cotonou
Disponibilité du candidat	Immédiate ou selon la durée du préavis

Dossier à fournir	<ul style="list-style-type: none">• Un CV actualisé• Une lettre de motivation <p>Si vous vous reconnaissez dans cette offre, rejoignez-nous en envoyant votre dossier de candidature à l'adresse : recrutetalents@sbin.bi avec pour objet du mail, la mention : “Candidature au poste de Chef de Département Support Commercial et Pilotage” au plus tard le 11 juillet 2022 à 20h00 (heure de Cotonou).</p>
--------------------------	---

« La SBIN, une entreprise **digitale et humaine**, engagée pour le **développement des compétences béninoises au service du numérique** »