

RECRUTE

Poste : Gestionnaire du centre de relation client

Localisation : Technopole, Dakar

Type de contrat : CDD

Date de démarrage : Mars 2024

Description du poste :

Le gestionnaire a la responsabilité de viabiliser le fonctionnement de l'espace, en assure la gestion financière et commerciale.

Missions principales :

- Élaborer et mettre en œuvre la stratégie visant à développer l'offre des services du Centre de relation client ;
- Piloter les actions et les processus visant à concevoir, mettre en place et développer l'offre de services Centre de relation client pour la rendre désirable, viable, innovante (compréhension des besoins, attentes, perception des clients) ;
- Analyser et comprendre le parcours client pour identifier les points de difficultés dans son expérience ;
- Assurer que le client est écouté et veiller à ce que les besoins et attentes des clients soient pris en compte dans les procédures, objectifs et solutions du service ;
- Contribuer au développement et aux mises à jour du modèle d'affaire de l'offre de services Centre de relation client ;
- Être le garant du bon fonctionnement du service Centre de relation client en assurant le suivi de la qualité, des produits et activités en relation avec les autres divisions et directions ;
- Contribuer à la satisfaction et la fidélisation du client en relation avec les autres les directions de Sénégal numérique SA et les partenaires.

Compétences requises pour le poste

Profil du poste :

- Expertise technique de CRM et des systèmes analytiques ;
- Connaissance des méthodes de marketing en ligne et des meilleures pratiques ;
- Aptitude à superviser des projets de marketing de bout en bout ;
- Fortes compétences de communication couplées à une attitude orientée client ;

Diplôme et domaine de formation requis :

- BAC+5 en Marketing, Communication, relation client, ou domaine similaire.

Nombre d'années d'expériences professionnelles :

- Quatre (4) ans d'expérience dans un poste similaire.

Qualités personnelles requises :

Aptitude à travailler en équipe, rigueur et professionnalisme, capacité à planifier, organiser le travail selon les règles et les procédures en vigueur et avoir un esprit d'initiative, de synthèse et de sens de responsabilité, excellentes capacités rédactionnelles, très bonne résistance au stress.

Dossier de candidature

- Envoyer votre CV et Une lettre de motivation adressée au Directeur général de Sénégal Numérique SA en mentionnant en objet l'intitulé du poste ;
- Une liste de deux références au minimum à contacter ;
- Une photocopie légalisée des diplômes et attestations de travail.
- Le dossier de candidature doit être déposé au plus tard le 26 février 2024 à 17H00, au siège de Sénégal Numérique SA , sis au Technopole, à Dakar, BP : 6944, Dakar Etoile ou envoyé par email à recrutement@senegalnumeriquesa.sn.

Seuls les candidats présélectionnés seront contactés pour la suite du processus.

