

APPEL A CANDIDATURES

Chef Service Expérience Client Digital

FICHE DE POSTE	
Supérieur hiérarchique	Directrice de l'Expérience Client
Relation fonctionnelle	Toutes les directions de la SBIN
MISSIONS DU POSTE	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Garant de la qualité de la déclinaison opérationnelle de la stratégie relation client digitale de DEC ; ➤ Assure le développement et la notoriété du canal digital par un plan de communication et d'animation adaptés ; ➤ Garantit une expérience fluide, mémorable et cohérente sur l'ensemble des points de contact numériques de l'entreprise. 	
PRINCIPALES ACTIVITES	
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Assurer un traitement de qualité et le bouclage de toutes les requêtes reçues sur le canal digital interne et externe ; ❖ Améliorer la satisfaction client grâce à une expérience digitale et omni canal innovante ; ❖ Mettre en œuvre et maintenir la succès Story de nos personae ; ❖ Piloter le développement de la vente en rebond sur les canaux digitaux du Service Client ; ❖ Encadrer, motiver et former une équipe dédiée à l'amélioration de la relation client digitale ; ❖ Suivre et améliorer la fidélisation et la rétention sur le digital ; ❖ Définir et déployer une stratégie marketing numérique multicanale en tenant compte des besoins des cibles, des tendances et de la data ; ❖ Contribuer activement à l'atteinte des objectifs des applications mobile de la SBIN ; ❖ Challenger continuellement la simplicité des canaux digitaux care ; ❖ Développer l'usage et la notoriété des canaux digitaux par une évolution de la couverture fonctionnelle et une animation appropriée ; ❖ Piloter les actions de communication sur les canaux care Digitaux. 	
PROFIL DU TITULAIRE DU POSTE	
Formation	Bac+ 5 marketings, communication, télécommunication (avec une spécialisation en digital).
Expériences professionnelles	5 ans d'expérience dans l'expérience client digitale chez un opérateur ou une entreprise de services numériques avec une forte culture de l'agilité.
Compétences requises	<ul style="list-style-type: none"> • Se focaliser sur les résultats ; • Manager une équipe de vente et service Client ; • Assurer le développement des collaborateurs ; • Centré sur le Client et le Marché ;

	<ul style="list-style-type: none"> • Excellente maîtrise de l'écosystème numérique ; • Aptitudes à communiquer ; • Esprit d'équipe ; • Capacité à suivre de façon rigoureuse les projets.
Exigences du poste	<ul style="list-style-type: none"> • Rigueur et leadership : hiérarchiser les actions à envisager et arbitrer en fonction de leur degré d'urgence et d'importance, dynamiser en permanence son équipe et la fait progresser • Planification et Méthodes : établir et optimiser ses interventions, gérer les imprévus et assurer le suivi du bon déroulement des actions • Garder la capacité à prendre de bonnes décisions dans des situations de stress important et continu • Connaître l'environnement et règles de gestion commerciale, • Connaître les outils, la gestion des réseaux sociaux • Procédures de traitement liées à son activité • Être à l'écoute et être en veille continue • Créativité pour l'animation de la communauté • Etre attentif aux audiences et clients web • Partager et défendre les valeurs de la marque CELTIIS • Pouvoir analyser des données et présenter les conclusions • Capacité à prendre des décisions en se basant sur des données (qualitatives ou quantitatives).
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 via la plateforme celtiis.bj/celtiis-et-vous/recrutements au plus tard le 15 mai 2026 à 23h (heure de Cotonou)</p>

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