

- Photocopie de la Carte Nationale d'Identité ;
 - Copie du document justifiant l'équivalence pour le cas des diplômes délivrés par des établissements universitaires privés ou étrangers ;
 - Justificatifs d'expérience.
- ✓ La date limite de dépôt de candidatures est **le vendredi 1^{er} mars 2024 avant minuit**. Toute candidature envoyée via un autre canal que le portail de la CMR ne sera pas prise en compte.
- ✓ Les listes des candidats retenus pour passer le test seront publiées sur les sites internet www.cmr.gov.ma et www.emploi-public.ma.
- ✓ Le test sera organisé selon les dates fixées (voir tableau joint en annexe) au siège de la CMR : Avenue El Arar, Hay Ryad, Rabat.

Article 4 :

- ✓ L'épreuve orale se déroulera selon les modalités ci-après :

Sujet	Note	Durée
L'épreuve orale sera sous forme d'entretien avec les membres de la commission désignés par le Directeur de la CMR et portera sur 2 domaines : <ul style="list-style-type: none"> • Compétences techniques liées au poste : (accueil, écoute, esprit de synthèse...) • Connaissances du secteur de la prévoyance sociale et de l'actualité en lien avec ce domaine. 	15 5	20 mn
Total	/20	

- ✓ Il est à signaler que seuls les candidats ayant obtenu une note finale supérieure ou égale à **12/20** seront classés par ordre de mérite.
- ✓ Tout candidat admis qui ne se met pas à la disposition de la CMR dans le délai fixé et sauf arguments valables, sera considéré comme ayant renoncé au poste et sera remplacé par un autre candidat selon le classement par ordre de mérite sur la liste d'attente.

Le Directeur de la Caisse
Marocaine des Retraites

Signé : Lotfi BOUJENDAR

Nombre	Poste	Profil demandé	Dates du concours
1	Chargé d'information, conseil et orientation client	<p>Formation :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Titulaires de diplômes BAC +2 délivrés par des établissements publics : <ul style="list-style-type: none"> • OFPPT : Diplôme de Technicien Spécialisé, en « Commerce » ; « Appui Commercial Bancaire » ; « Communication et Relation Clientèle Offshore » ; • E.S.T: DUT, en « Techniques de Commercialisation », « Techniques de Commercialisation et de Communication », « Techniques de Commercialisation et des Services », « Techniques de Communication et de Commercialisation », « Techniques de Gestion Commerciale », « Techniques de Vente et Service Client » ; ✓ Ou titulaire d'un Brevet de Technicien supérieur (B.T.S) : en « Management Commercial » ou « Technico-Commercial » ; <p>Expérience : Une expérience confirmée à un poste similaire de 3 à 5 ans maximum, dans les secteurs suivants : assurances, banques, ou centres d'appels.</p>	L'épreuve orale sera organisée courant de la semaine du <u>18/03/2024</u>
Description du poste			
Principales Attributions	<ul style="list-style-type: none"> • Renseigner, conseiller les usagers et les orienter dans leurs démarches administratives ; • Effectuer les travaux de prise en charge des requêtes clients sur le CRM de bout en bout et réaliser les tâches de numérisation ; • Assurer la promotion des offres de produits et services ; • Informer, conseiller, assister les clients pour souscrire au produit complémentaire et pour l'utilisation des outils/ services proposés conformément aux scripts de vente ; • Promouvoir, l'image de la CMR par la qualité d'accueil, la mise à la disposition des clients, de brochures, dépliants et autres supports d'informations pouvant assurer une information ciblée. 		
Compétence Métier	<ul style="list-style-type: none"> • Maîtrise totale des techniques d'accueil et du service client ; • Maîtrise des techniques de vente. 		
Savoir Être	<ul style="list-style-type: none"> • Capacité de communication, bonne élocution et sens de l'écoute active ; • Savoir faire preuve d'empathie ; • Savoir Adapter son rythme au volume de la file d'attente et son comportement à une situation imprévue ; • Forte disponibilité ; • Discrétion et respect de la confidentialité. 		