



➤ **Reporting et amélioration continue :**

- Élaborer et transmettre périodiquement des rapports d'activité et des tableaux de bord incluant des indicateurs clés de performance à la hiérarchie ;
- Proposer et mettre en œuvre des actions d'amélioration continue visant à optimiser la qualité de l'accueil et des services fournis aux investisseurs ;
- Contribuer à la capitalisation des retours d'expérience et à la mise à jour des procédures internes liées à l'accueil et à l'orientation.

3) Compétences requises :

Savoir

- Techniques d'accueil et d'orientation ;
- Environnement politique, économique et social aux niveaux régional et national ;
- Référentiel juridique lié à l'acte d'investir ;
- Processus et démarches d'investissement ;
- Procédures et formalités administratives liées aux projets d'investissement ;
- Formalités de création d'entreprise ;
- Techniques de communication écrite et orale ;
- Maîtrise des langues : arabe, français et anglais ;
- Maîtrise des outils bureautiques et digitaux.

Savoir-faire

- Sens de l'accueil et de l'accompagnement ;
- Gestion des interfaces et des sollicitations multiples ;
- Planification et organisation d'agendas et de rendez-vous ;
- Planification et organisation d'agendas et de rendez-vous ;
- Élaboration de business plans et de montages financiers ;
- Production des statistiques ;
- Élaboration de reportings structurés et pertinents ;

Savoir-être :

- Orientation client et sens de l'accueil ;
- Rigueur et organisation ;
- Écoute active, diplomatie et tact ;
- Réactivité et agilité ;
- Discrétion et respect de la confidentialité ;
- Proactivité et force de proposition ;
- Esprit d'anticipation et sens des responsabilités ;

