

Dans le cadre de l'accompagnement de son développement, l'Office National des Chemins de Fer recrute un cadre expérimenté pour le poste suivant :

❖ **Responsable Centre Relation Client.**

Le titulaire du poste sera en charge des principales missions suivantes :

Principales missions du poste :

1. La gestion opérationnelle du centre relation client :

- Gérer la hotline téléphonique 2255.
- Assurer le traitement des campagnes sortantes.
- Assurer le traitement et suivi des différents types de réclamations (écrites, verbales et en ligne).
- Traitement et envoi en masse des SMS et emailing, dans le cadre du lancement des opérations commerciales, marketing et fidélisation.
- Traitement des interactions client (Chat en ligne).
- Prise en charge de traitement des demandes clients, postées sur les Réseaux sociaux.
- Veiller à atteindre les objectifs quantitatifs et qualitatifs définis.
- Piloter les indicateurs de performance, les analyser et apporter les actions correctives
- Etablir et partager le suivi des services via des rapports et proposer des axes d'évolution.

2. La gestion managériales du centre relation client :

- Organiser et surveiller le travail des équipes (Téléconseillers, superviseurs, formateur, chargé qualité et chargé SI).
- Mettre en place les procédures qualité des services et contrôler l'efficacité des actions.
- Contrôler tous les modes de contact, afin de suivre le niveau de qualité des équipes et veiller à son amélioration continue.
- Assurer la montée en compétence de l'ensemble des collaborateurs.
- Mettre à jour les modules de formation selon l'actualité de l'ONCF.

Conditions exigées :

- Titulaire d'un diplôme universitaire
- Expérience confirmée de **5 ans au minimum en tant que responsable principal d'un Centre d'Appel de service**
- Maîtrise de l'outil informatique (Access, Power Point, Excel, Word, etc.)
- Langues maîtrisées : Arabe, Français, la maîtrise d'une troisième langue (Anglais) serait un atout.

Compétences requises :

- Connaissances opérationnelles du travail d'un centre d'appel.
- Connaissance des outils informatiques et téléphonies dans un centre relation client.
- Bonnes compétences en management des ressources humaines.
- Force de persuasion/Assurance.
- Capacité d'Adaptation et sens de l'écoute.
- Orientation résultats.
- Sens de l'organisation.
- Capacités de gestion des équipes.
- Capacités de communication et leadership.

Les candidats intéressés par cette offre doivent renseigner leur candidature au plus tard le **03 juin 2022** sur le lien suivant :

<https://concours-recrutement.ma/offre-emploi-970.html>

❖ **Le dossier de candidature doit comprendre les documents suivants :**

- Une copie du diplôme
- Une copie de la carte d'identité nationale
- Le CV actualisé
- Attestation(s) de travail

❖ **Tout dossier incomplet ou ne correspondant pas au profil recherché sera automatiquement écarté.**

❖ **Renseigner la demande de candidature à travers le lien communiqué en haut.**

❖ **Seules les candidatures reçues via internet seront traitées.**