



Poste : Responsable relations & satisfaction client (H/F)

Référence : RRSC/2023/DM/01

Entreprise :

Depuis plus de 100 ans, la Société Royale d'Encouragement du Cheval (SOREC), est un acteur majeur de la filière équine au Maroc.

Entreprise publique sous tutelle du Ministère de l'Agriculture, de la Pêche Maritime, du Développement Rural et des Eaux et Forêts, la SOREC a pour principales missions : l'encadrement de l'élevage, l'amélioration des races chevalines, le développement des courses hippiques et la gestion des jeux au niveau national. A l'international, elle se charge de la promotion et de la mise en valeur des performances des chevaux marocains.

Avec l'aide de ses 600 collaborateurs, la SOREC s'emploie à perpétuer, préserver et pérenniser la tradition équestre du Royaume. De l'élevage au dressage, du sport à l'artisanat, du maniement des armes au divertissement, du transport au développement du tissu rural, la filière équine appartient à l'identité même du Royaume et contribue au rayonnement du Maroc à travers le monde.

Poste :

Rattaché à la Direction marketing, votre principale mission sera de mettre en œuvre la politique relations clients en développant une équipe, qui fournit des interactions avec les clients sur plusieurs canaux afin d'assurer la satisfaction client.

A ce titre, vos principales activités seront de :

- 1- Manager l'équipe
 - Diriger une équipe relation client au contact de tous les clients B2C et B2B de la société, offrant une expérience client exceptionnelle ;
 - Coacher et développer les membres de l'équipes ;
 - Mesurer régulièrement les performances de l'équipe pour s'assurer que les procédures soient rapidement comprises et que l'efficacité de l'équipe soit optimisée.
- 2- Assurer l'optimisation des processus relations clients :
 - Piloter l'amélioration des processus relations client en interaction avec tous les métiers pour accroître l'efficacité, productivité et améliorer la satisfaction de nos clients
- 3- Garantir l'augmentation de la satisfaction client :
 - Elaborer le plan d'action de l'amélioration de la satisfaction client et faciliter son déploiement en interaction avec les métiers
 - Développer de solides relations avec les clients et jouer le rôle de partenaire de confiance
 - Garantir la satisfaction des clients : répondre aux demandes techniques, gérer les escalades et favoriser la réalisation du retour sur investissement
- 4- Prendre en charge la gestion de la relation clients du segment Premium :
 - Maintenir et augmenter les revenus mensuels récurrents pour les clients les plus précieux de la société
- 5- Suivre la performance du CRC
 - Maintenir un délai de réponse rapide aux préoccupations des clients
 - Etre force de proposition et d'innovation pour améliorer l'expérience client et la productivité de la relation client



Profil recherché :

En tant que candidat potentiel, vous êtes :

- De formation **bac + 4/5 en gestion, commerce, marketing ou équivalent**, avec **une expérience significative entre 5 et 7 ans en fonction relations client dont 3 ans en management d'équipes opérationnelles de service à la clientèle**
- Avez une orientation stratégique et client avec une compréhension claire des problèmes plus larges ayant un impact sur les marchés concernés
- Avez une expérience avérée en gestion et/ou en gestion des relations à un poste de niveau stratégique supérieur. Historique établi de dépassement des objectifs, KPI et SLA, dans un environnement orienté qualité et conformité
- Êtes capable d'interpréter les résultats, de développer une stratégie et faire des recommandations
- Êtes capable de démontrer votre capacité à motiver et à communiquer avec les autres à tous les niveaux
- Avez des compétences en relations et influence et capable d'utiliser ces relations pour fournir des améliorations de service
- Êtes organisé et avez un sens de planification et de gestion
- Êtes créatif, curieux et ouvert d'esprit
- Êtes autonome, dynamique et orienté client
- Avez un sens d'empathie, de tolérance et une conscience des autres
- Êtes dans une dynamique d'amélioration continue et gestion de changement
- Êtes capable d'influencer et de fédérer
- Avez une bonne communication orale et écrite avec des acteurs multiples
- Êtes capable de gérer un projet

Type de contrat :

CDI

Veillez-vous connecter à la page suivante :

<https://emploi.sorec.ma:4443/orangehrm/symfony/web/index.php/recruitmentApply/jobs.html>

Merci de renseigner les informations relatives à votre candidature, et télécharger :

- Votre CV
- Le formulaire de candidature dûment rempli téléchargeable sur le site.

DIRECTION RESSOURCES HUMAINES DE LA SOREC

Fait à RABAT le, 10/02/2023