

11 MARS 2021

DG/DGAFAP/DRH – N° 056 /2021

Objet : Appel à candidatures **INTERNE / EXTERNE**

Afin d'accélérer son orientation client, d'améliorer continuellement sa qualité de service et pour la mise en œuvre de sa nouvelle structure organisationnelle, la JIRAMA procède à un appel d'offre national sur le poste tel que défini ci-après :

CHEF(FE) DE DEPARTEMENT CENTRE RELATION CLIENTS

Rattachement hiérarchique : Directeur Principal Marketing

Missions :

- Mettre en œuvre la stratégie d'amélioration du service client suivant la politique définie par la Direction Générale et les directives de la hiérarchie
- Mettre en place les activités, les méthodes, les outils et les ressources requises pour améliorer la performance du Centre Relation Clients

Attributions :

- Encadrement, Coordination, Gestion, planification et optimisation de toutes les activités au sein du Département ;
- Mise en œuvre de la Stratégie de la Direction en termes de développement et des différents systèmes de Gestion au sein CRC ;
- Mise à niveau des collaborateurs en terme d'informations impactant les clients et par la diffusion des notes, EDL et la tenue de réunion d'information
- Proposition de plan d'actions d'optimisation des activités du CRC ;
- Assure une veille stratégique pour la Direction et proposition des projets innovants ;
- Préparation des documents de synthèse et d'aide à la décision ;
- Vérification et contrôle mise à jour tableau de bord ;
- Coaching et évaluation de l'équipe ;
- Proposition et mise en œuvre du plan de formation des collaborateurs ;
- Production de reporting permanent et statistique auprès de la Direction ;
- Evaluation de la satisfaction clientèle par rapport au Centre Relation Clients ;

Qualifications requises :

- Titulaire au minimum d'un diplôme de Magistère 1 / Master 1 ou équivalent ;
- **Spécialités :** Commerce, Marketing, Communication, Gestion, Economie, Administration d'entreprise ;
- Expérience significative dans le management de Centre d'appels
- **3 ans d'expériences** confirmées au poste de responsable dans le domaine Commercial, Marketing, Communication sur des missions similaires ;
- Accoutumé à l'utilisation d'un Customer Relationship Management « CRM » ;
- Bonne maîtrise de la gestion de projets impactant la Centre Relation Clients omni-canal ;
- Bonne maîtrise souhaitée de la langue Malagasy, Français, Anglais ;
- Bonne maîtrise des nouvelles technologies et des innovations digitales.

Savoir être :

- Intègre et honnête ;
- Disponible, persévérant(e) et organisé(e) ;
- Dynamique et polyvalent(e) ;
- Sens de l'initiative et de l'innovation ;
- Vision stratégique et anticipation ;
- Intelligence relationnelle et situationnelle ;
- Sens du leadership et du management d'équipes transverses ;
- Esprit d'analyse, de synthèse et ouvert(e) aux changements ;
- Ayant un esprit d'appartenance et de l'entregent.

Le dossier de candidature comprendra :

- Un curriculum vitae détaillé et actualisé avec photo et photocopies certifiées des diplômes et certificats ;
- Une lettre de motivation, de préférence manuscrite, avec mention de la prétention salariale.

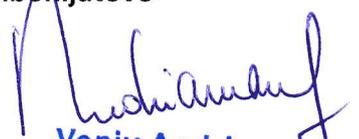
L'évaluation se fera en deux parties :

- Présélection sur dossier de candidature ;
- Entretien.

Les candidats intéressés sont priés de faire parvenir leur dossier :

- Par e-mail à l'adresse recrutement@jirama-mg.com
- ou sous pli fermé avant le.....**22 MARS 2021**.....à 16H30 à l'adresse ci-après

**JIRO SY RANO MALAGASY
DIRECTION GENERALE
149, Rue Rainandrimampandry - Ambohitovo
Antananarivo 101**


Vonjy Andriamanga
Directeur Général
de la Jiro sy RAno MALagasy



**DGA
FAP**