

**MAT CONSULTING & ADVISORY SARLU RECRUTE POUR MOUNA GROUP TECHNOLOGY S.A.**

**POSTE : RESPONSABLE RELATION CLIENTELE**

**POSITIONNEMENT**

	Hiérarchique	Fonctionnel
POSTE N+1	DIRCOM	DIRCOM
POSTE (s) N-1	-	-

**MISSIONS GÉNÉRALES**

**Sous la responsabilité du Directeur de Communication, relations publiques et relations clientèles :**

- Organise et met en œuvre les modalités de traitement des demandes et d'informations des clients (suggestions, réclamations, besoins, ...) en lien avec les services concernés (marketing, commercial, communication, technique ...), selon des objectifs de fidélisation et de satisfaction de la clientèle.
- Proposer des actions commerciales, assurer le suivi des clients et le traitement de leurs réclamations pour in fine participer à les fidéliser.

**ACTIVITÉS OPÉRATIONNELLES**

- Etudier les produits et services et proposer au Directeur Relation et Communication un argumentaire spécifique ;
- Analyser les besoins de chaque client, identifier et proposer des solutions adaptées à chaque demande ;
- Suivre le niveau de satisfaction des demandes et réclamations des clients à travers le **service après-vente** et la Direction Technique ;
- Mener des enquêtes de satisfaction clientèle (Phoning et Visite de terrain) et proposer au besoin des nouvelles offres ou des campagnes promotionnelles à travers un reporting réalisé au Directeur de Communication, relations publiques ;
- Mettre en place les procédures qualité et présenter un rapport d'activités mensuel ;
- Prospector et fidéliser les comptes stratégiques de l'entreprise.
- Assurer la communication et l'information générale et spécifique auprès des clients

**PRINCIPALES RELATIONS DE TRAVAIL**

Interne :	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Direction Générale (PDG/DGA)</li> <li>• DirCOM-DC-DO-DSI-DSD-DAF- DRH</li> <li>Audit/Contrôle de Gestion-</li> </ul>
Externe :	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Clients</li> <li>• Structures et acteurs sectorielles</li> <li>• Partenaires Techniques, Entreprises</li> <li>• Projets</li> </ul>

**FORMATION & EXPÉRIENCES SOUHAITÉES**

- Stratégie Marketing Commercial ;
- Bonne connaissance du secteur des télécommunications ;
- Gestion projet ;
- 3 années d'expérience à un poste similaire.

## COMPÉTENCES REQUISES

SAVOIR & SAVOIR FAIRE	SAVOIR ÊTRE
<ul style="list-style-type: none"><li>• Aisance relationnelle : sens de l'écoute, être persuasif, conseils de qualité ;</li><li>• Connaissances des techniques de vente ;</li><li>• Bonne connaissance des outils informatiques,</li><li>• Savoir utiliser les logiciels du pack Office,</li><li>• Bonne connaissance de l'environnement Stratégies/Telecom,</li><li>• Disposer des aptitudes en gestion de projets.</li><li>• Capacité à rédiger des rapports,</li><li>• Maîtrise des processus Avant-vente et Delivery.</li><li>• En plus du français, parler et écrire au moins l'anglais.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Bonne présentation (image/locution)</li><li>• Aisance relationnelle (argumentaires relationnels),</li><li>• Excellentes techniques de communication,</li><li>• Aptitude à travailler sous pression,</li><li>• Rigueur et méthodologie</li><li>• Être organisé et savoir gérer son temps de travail,</li><li>• Dynamique, persévérant, sens du contact ;</li><li>• Réactivité et disponibilité.</li></ul>

## COMMENT POSTULER

Envoyez CV + Lettre de motivation à : [MATMCA.LBY@gmail.com](mailto:MATMCA.LBY@gmail.com) avant le 30 janvier 2024 à 23h59.

Pour augmenter vos chances n'attendez pas le dernier jour pour postuler.

Seul(e)s les candidat(e)s présélectionné(e)s seront contacté(e)s.