

Senior Manager PMO / En charge du service Client digital

RAPPORT HIERARCHIQUE	
Supérieur hiérarchique	DEC
Relation fonctionnelle	DRPS/DMCM/DCC/DSD-BF/DVGP/DCB
MISSIONS DU POSTE	
- Garantir la qualité de la déclinaison opérationnelle de la stratégie relation client digitale de DEC - Assurer le développement et la notoriété du canal digital par un plan de communication et d'animation adaptés - Accompagner toutes les structures de DEC dans leurs projets de digitalisation	
PRINCIPALES ACTIVITES	
Maitrise Opérationnelle ➤ Assurer un traitement de qualité et le bouclage de toutes les requêtes reçues sur le canal digital interne et externe ➤ Améliorer la satisfaction client grâce à une expérience digitale et omni canal innovante ➤ Maintenir la succès Story de nos personnae ➤ Piloter le développement de la vente en rebond sur les canaux digitaux du Service Client Stratégie Relationnelle ➤ Contribuer activement à l'atteinte des objectifs des applications mobile de la SBIN ➤ Challenger continuellement la simplicité des canaux digitaux care ➤ Développer l'usage et la notoriété des canaux digitaux par une évolution de la couverture fonctionnelle et une animation appropriée ➤ Piloter les actions de communication sur les canaux care Digitaux ➤ Piloter le déploiement de nouveaux canaux digitaux innovants Projets de Transformation ➤ Coordonner et piloter les projets de transformation digitale de la DEC ➤ Contribuer activement aux projets de transformation sur le digital de la SBIN	
PROFIL DU TITULAIRE DU POSTE	
Formation	Bac+ 5 Réseau Télécom, Gestion de projet, Informatique
Expériences professionnelles	5 ans d'expérience dans l'expérience client digitale
Compétences requises	➤ Manager une équipe de vente et service Client ➤ Assurer le développement des collaborateurs ➤ Centrer sur le Client et le Marché ➤ Maitriser l'écosystème numérique ➤ Savoir communiquer

	➤ Esprit d'équipe ➤ Savoir suivre de façon rigoureuse les projets
Exigences du poste	➤ Rigueur et leadership : hiérarchiser les actions à envisager et arbitrer en fonction de leur degré d'urgence et d'importance, dynamiser en permanence son équipe et la fait progresser ➤ Planification et Méthodes : établir et optimiser ses interventions, gérer les imprévus et assurer le suivi du bon déroulement des actions ➤ Connaître l'environnement et règles de gestion commerciale, ➤ Connaître les outils, offres CELTIIS et de gestion des réseaux sociaux ➤ Procédures de traitement liées à son activité ➤ L'ensemble des SI de production ➤ Maîtriser les outils de supervision ➤ Être à l'écoute et être en veille continue ➤ Créativité pour l'animation de la communauté ➤ Être attentif aux audiences et clients web ➤ Partager et défendre les valeurs de la marque CELTIIS ➤ Pouvoir analyser des données et présenter les conclusions ➤ Suivre tous les projets et les instances de la DEC ➤ Capacité à prendre des décisions en se basant sur des données (qualitatives ou quantitatives).
LIEU DU CONTRAT	
Lieu	Cotonou ou tout lieu d'intervention de l'entreprise au Bénin
Disponibilité du candidat	Immédiate ou selon la durée du préavis
Dossier à fournir	Si vous vous reconnaissez dans cette offre, rejoignez-nous en envoyant votre dossier de candidature via la plateforme celtiis.bj/celtiis-et-vous/recrutements au plus tard le 10 avril 2026 à 23h00 (heure de Cotonou)

« La SBIN, une entreprise **digitale et humaine, engagée pour le développement des compétences béninoises au service du numérique** »