

FICHE DE POSTE

PILOTE PLATEAU DIGITAL

FICHE DE POSTE	
Supérieur hiérarchique	Chef Service Expérience Client Digital
Relation fonctionnelle	Toutes les autres Directions
MISSIONS DU POSTE	
Le Pilote Plateau Digital sera chargé d'/de : • Mettre en œuvre le déploiement opérationnel de la stratégie digitale ; • Garantir une expérience client incomparable sur le Digital ; • Assurer le pilotage de l'activité et suivre la performance des équipes ; • Manager les superviseurs du plateau digital ; • Organiser et superviser les opérations conformément aux objectifs quantitatifs et qualitatifs ; • Veiller sur les indicateurs de l'activité.	
PRINCIPALES ACTIVITES	
Sous l'autorité du Chef Service Expérience Client Digital, le Pilote Plateau Digital est chargé des tâches suivantes de : • Conduire et piloter les missions et actions digitales avec les équipes ; • Mesurer et évaluer la stratégie selon les fréquences définies et les KPI identifiés ; • Exploiter les reporting sur la Production, les sondages et enquêtes de satisfaction ; • Assurer l'amélioration des processus et méthodes de travail de la Relation client digitale ; • Participer à la montée en compétences des téléconseillers et des superviseurs ; • Mettre en place un dispositif de gestion de crise conformément à la procédure (appliquer les procédures de gestion en cas de Bad buzz ou menaces sur l'e-réputation de la marque) ; • Contribuer à l'enrichissement des outils ou KPI de suivi et d'évaluation de l'activité ; • Veiller à la conformité des procédures de traitement aux exigences client ; • Mettre en œuvre les actions issues de la revue mensuelle de la Performance ; • Présenter et analyser les performances hebdomadaires et journalières lors des briefings ; • Prendre en charge les PA définis lors des réunions ;	

- Elaborer une synthèse des causes process de variation des KPI de pilotage ;
- Produire des analyses récurrentes ou ponctuelles rendant compte de l'activité ;
- Mettre en place des plans d'actions d'amélioration des performances ;
- Rédiger et diffuser les rapports d'activité (quotidien, hebdo, mensuel) ;
- Veiller à l'utilisation strictement professionnelle des informations manipulées dans le cadre de l'activité ;
- Veiller au respect des dispositifs de sécurité en place (politique de sécurité, charte utilisateur) ;
- Assurer toute autre tâche confiée par le responsable hiérarchique.

PROFIL DU TITULAIRE DU POSTE

Formation	Avoir un Bac+5 Commercial, Marketing ou Technique
Expériences professionnelles	• Justifier de cinq (05) années d'expérience professionnelle dans la gestion de la relation client digitale • Une expérience dans le management d'une équipe sur la prise en charge des canaux digitaux serait un plus.
Compétences requises	• Avoir une excellente maîtrise des réseaux sociaux et des forums ; • Etre empathique ; • Avoir la capacité d'apprendre rapidement ; • Etre agile dans l'utilisation de nombreux outils informatiques en simultanée ; • Avoir la 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 ; • Assurer le développement des collaborateurs.
Exigences du poste	• Connaître l'environnement et règles de gestion commerciale ; • Connaître les outils, offres SBIN et de gestion des réseaux sociaux ; • Maîtriser les procédures de traitement liées à son activité ; • Maîtriser l'ensemble des SI de production ; • Maîtriser les outils de supervision ; • Avoir une excellente élocution ; • Avoir une excellente aisance verbale ; • Savoir s'adapter ; • Avoir des aptitudes à communiquer ; • Avoir l'esprit d'équipe ; • Avoir l'esprit de synthèse ; • Savoir prendre des initiatives ; • Etre proactif ; • Se focaliser sur les résultats ; • Manager une équipe de vente et service ; • Etre Centré sur le Client et le Marché ; • Maîtriser les Systèmes d'information SBIN ;

	• Connaître les équipements du réseau ; • Planification et Méthodes : établir et optimiser ses interventions, gérer les imprévus et assurer le suivi du bon déroulement des actions ; • Garder la capacité à prendre de bonnes décisions dans des situations de stress important et continu ; • Connaître le portails web, les produits et les services du marché G ; • Connaître les outils de gestion des réseaux sociaux ; • Maîtriser les procédures de traitement liées à son activité ; • Maîtriser l'ensemble des SI de production ; • Maîtriser les outils de supervision.
LIEU DU CONTRAT	
Lieu	Cotonou
Disponibilité du candidat	Immédiate ou selon la durée du préavis
Dossier à fournir	• Un CV actualisé • Une lettre de motivation Si vous vous reconnaissez dans cette offre, rejoignez-nous en envoyant votre dossier de candidature à l'adresse : recrutetalents@celtiis.bj avec pour objet du mail, la mention : “Candidature au poste de Pilote Plateau Digital ” au plus tard le 20 septembre 2026 à 23h00 (heure de Cotonou)

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