

Description du poste

MTN Bénin est une organisation guidée par une mission et des valeurs, qui s'engage à créer un environnement de travail inclusif, épanouissant et gratifiant, dans lequel chacun peut s'exprimer, être soutenu et avoir la possibilité de réaliser un travail porteur de sens.

Nos valeurs guident notre manière de travailler, de diriger et de collaborer avec nos employés, nos clients et nos différentes parties prenantes. Elles traduisent notre engagement en faveur de la confiance, d'objectifs communs, de l'innovation, de la productivité et d'une mission qui nous dépasse.

Le/la **Directeur(trice) Général(e) Expérience Client & Services (General Manager: Customer Experience & Services)** est responsable de la définition et de la conduite de la stratégie globale d'expérience client de MTN Bénin. Il/elle veille à la mise en place d'expériences différenciantes et centrées sur le client à travers l'ensemble des interactions, parcours et canaux de service.

Le poste agit comme **réfèrent principal de l'expérience client au sein de l'entreprise**, en transformant les informations issues des clients, leurs comportements et leurs attentes en parcours fluides et intégrés de bout en bout, afin d'améliorer la satisfaction, la fidélité et la recommandation des clients.

Grâce à une approche centrée sur l'humain, à l'excellence du service, à l'innovation numérique et à une prise de décision fondée sur les données, ce rôle va au-delà du service client traditionnel. Il intègre **l'expérience client, la réussite client (Customer Success), les opérations de service, la transformation numérique et l'innovation fondée sur l'intelligence artificielle**, afin de positionner MTN Bénin comme une marque de référence en matière d'expérience client et comme un modèle d'excellence du service sur son marché.

Conditions générales de travail

- Conditions normales de travail au sein de MTN Bénin ; des horaires prolongés peuvent être nécessaires selon les besoins.
- Travail possible **de n'importe où et à tout moment**, lorsque les circonstances l'exigent.

Responsabilités

1. Stratégie et leadership en matière d'expérience client

- Définir et mettre en œuvre la **stratégie d'expérience client de MTN Bénin**, en veillant à son alignement avec les objectifs stratégiques de l'entreprise et son ambition de devenir une marque de référence auprès des clients.
- Être le/la référent(e) de l'expérience client au niveau de l'entreprise et intégrer une approche centrée sur le client dans la stratégie, la prise de décision, les produits, les services, les processus et les opérations.
- Mettre en place des cadres de gouvernance, des normes et des indicateurs de performance permettant d'assurer une expérience client cohérente et excellente sur l'ensemble des points de contact.

2. Conception des parcours clients et excellence du service

- Être responsable des **parcours clients de bout en bout** et les optimiser en permanence selon les différents segments de clientèle, produits, canaux et interactions.
- Diriger la conception et la mise en œuvre de standards de service permettant à MTN Bénin de se différencier sur le marché et de créer des expériences clients de premier ordre.
- Identifier et éliminer les irritants clients, les inefficacités des processus et les obstacles dans les interactions, qu'elles soient physiques, numériques, assistées ou en libre-service.
- Garantir des expériences clients **fluides, intuitives et personnalisées**, quel que soit le canal ou le point de contact.

3. Réussite client, fidélisation et recommandation

- Exploiter les informations clients, les données analytiques et les tendances du marché afin de favoriser la réussite des clients, renforcer leur fidélité et leur propension à recommander MTN, améliorer leur rétention et augmenter leur **valeur vie client (Customer Lifetime Value)**.
- Piloter l'amélioration du **NPS (Net Promoter Score)**, de la **satisfaction client (CSAT)** et des autres indicateurs relatifs à la santé et à la satisfaction des clients.
- Garantir l'existence de mécanismes efficaces de résolution des problèmes clients permettant de transformer les défaillances de service en opportunités de renforcer la relation avec les clients.

4. Expérience omnicanale et numérique

- En collaboration avec les équipes **Technologie, Digital, Commercial et MoMo**, diriger l'évolution de l'expérience omnicanale de MTN Bénin afin de permettre aux clients de passer de manière fluide entre les canaux numériques, physiques et assistés.

- Piloter l'intégration de l'**intelligence artificielle, de l'automatisation et des technologies émergentes** afin d'améliorer la réactivité, la personnalisation et la simplicité d'utilisation pour les clients.
- Veiller à ce que les plateformes destinées aux clients soient conçues autour de la **facilité d'utilisation et des besoins réels des clients**.

5. Opérations de service et gestion des contacts clients

- Mettre en place et suivre des mécanismes proactifs visant à améliorer la qualité du service, la réactivité, la résolution dès le premier contact (**First Contact Resolution**) et l'efficacité globale des services.

6. Culture centrée sur le client et transformation organisationnelle

- Développer une **culture centrée sur le client** au sein de toute l'entreprise grâce à la formation, aux campagnes de sensibilisation, au coaching et à l'implication des dirigeants.

7. Innovation et expérience client du futur

- Favoriser une culture d'expérimentation, d'innovation et d'amélioration continue dans la conception et la fourniture de l'expérience client, afin de créer des expériences différenciantes et de renforcer la position concurrentielle de MTN Bénin.

Qualifications

Formation et expérience

- Diplôme de niveau **Licence/Bachelor** en gestion, commerce, marketing, expérience client, gestion hôtelière, technologies numériques ou dans un domaine connexe.
- **MBA ou Master** dans un domaine connexe.
- Les certifications professionnelles en **Service Design, Design Thinking, Customer Success, Transformation numérique** ou dans un domaine similaire constituent un atout supplémentaire.
- **8 à 10 années d'expérience pertinente** dans l'expérience client, l'excellence du service, la réussite client, la transformation numérique, la transformation commerciale ou dans des environnements de services complexes, dont **au moins 5 années à un niveau de management senior**.

- Expérience avérée dans la refonte de **parcours clients de bout en bout**, de modèles de services ou de processus opérationnels à fort impact, couvrant les canaux physiques, numériques, assistés et en libre-service.
 - Expérience dans des environnements à **fort volume de clients et fortement orientés client**, notamment dans les secteurs de la technologie, de la fintech, de la banque, de l'hôtellerie, du luxe, de la vente au détail, de l'aviation, du commerce électronique, des plateformes numériques ou d'autres secteurs fortement axés sur les services.
 - Bonne connaissance des principes **UX/CX**, de la cartographie des parcours clients (**Journey Mapping**), de la modélisation des services (**Service Blueprinting**), du **Design Thinking**, des tests itératifs et des applications de l'IA à l'expérience client, telles que la personnalisation, l'anticipation des besoins clients et l'orientation intelligente des demandes.
-

Compétences

- Capacité à concevoir et optimiser des **parcours clients de bout en bout** offrant des expériences clients exceptionnelles.
 - Solides compétences en **expérience client, conception de services et résolution de problèmes centrée sur l'humain**.
 - Excellentes capacités d'analyse permettant de transformer les informations clients et les données en améliorations concrètes pour l'entreprise.
 - Capacité à exploiter les **technologies numériques, les plateformes omnicanales, l'automatisation et l'intelligence artificielle** afin d'améliorer l'expérience client.
 - Solide compréhension des enjeux commerciaux, avec la capacité de trouver un équilibre entre les besoins des clients et les objectifs de l'entreprise.
 - Capacité avérée à influencer les parties prenantes et à diriger des initiatives de transformation transversales.
 - Excellentes compétences en **leadership, communication, coaching, gestion des relations et management**.
-

Qualités comportementales

- Très fortement orienté(e) client et centré(e) sur l'humain, avec une véritable passion pour la création d'expériences exceptionnelles.
- Dirige avec intégrité, discernement et courage, notamment lorsqu'il s'agit de remettre constructivement en question certaines pratiques.
- Fait preuve de résilience et d'adaptabilité dans des environnements complexes et en évolution rapide.
- Assume sa responsabilité ainsi que celle des autres concernant l'exécution des missions et l'atteinte de résultats mesurables.

- Favorise la collaboration, l'inclusion ainsi qu'une culture d'innovation et d'apprentissage continu.
- **La maîtrise du français et de l'anglais est obligatoire ; la connaissance des langues locales constitue un atout.**