

## **Chef de Division Distribution par les Tiers**

**Grade:** 4C avec un niveau de carrière allant de Deputy Manager à Manager 2

### **Objectif du poste**

Diriger les ventes et la distribution de la filiale via des tiers, en favorisant l'acquisition de clients et la croissance des revenus grâce aux équipes de vente directe, aux partenariats et aux canaux alternatifs

### **Contexte**

L'expansion de la distribution est essentielle pour toucher de nouveaux clients, notamment dans les zones mal desservies et rurales. Le responsable opère dans un environnement en constante évolution, marqué par une concurrence accrue, des avancées technologiques rapides et des attentes client de plus en plus élevées, nécessitant une gestion agile des canaux et des partenariats.

### **Principales Responsabilités**

#### ***Performance Commerciale et Financière***

- Développer et exécuter la stratégie de vente et de distribution par des tiers pour les produits bancaires destinés aux particuliers et aux entreprises.
- Identifier, recruter et gérer des partenaires tiers tels que des agents, des courtiers, des fintechs, des opérateurs de réseaux mobiles et des réseaux de commerçants.
- Concevoir et mettre en œuvre des plans d'expansion des canaux pour atteindre les segments mal desservis et éloignés grâce aux canaux alternatifs.
- Gérer les équipes de vente directes, en assurant une couverture efficace des segments de marché et l'atteinte des objectifs d'acquisition et de chiffre d'affaires.
- Développer des indicateurs de performance, des schémas d'incitation et des cadres de suivi pour les équipes de vente internes et les partenaires externes.

#### ***Expérience Client***

- Garantir des programmes solides d'intégration, de formation et de certification pour les agents et le personnel de vente tiers.
- Collaborer avec les équipes produit, marketing et numérique pour développer des propositions adaptées et des kits de vente pour chaque canal.
- Intégrer les canaux de distribution de tiers aux systèmes bancaires centraux pour permettre des transactions, des rapports et des règlements fluides.
- Mettre en œuvre des cadres de gouvernance, des contrats et des accords de niveau de service (SLA) pour gérer les relations partenaires et la qualité du service.
- Surveiller la performance des canaux, la satisfaction client, la conformité et les indicateurs de risque, en prenant des mesures correctives si nécessaire.

#### ***Leadership et Gestion des Equipes***

- Développer des campagnes de marketing et d'activation pour accroître la notoriété et l'utilisation des canaux tiers.

- Stimuler les efforts de vente croisée et de montée en gamme afin d'augmenter la valeur à vie du client.
- Assurer le respect des exigences réglementaires, de la protection des consommateurs et des directives AML/KYC dans toutes les activités de vente et de partenariat.
- Mettre en œuvre des outils numériques tels que des applications pour agents, des tableaux de bord et des analyses afin d'accroître la productivité et la transparence.
- Élaborer et gérer les budgets, les prévisions et le compte de résultat pour la fonction ventes et distribution.

### ***Processus, Contrôle et Performance Opérationnelle***

- Coordonner avec le risque, les opérations et la finance pour résoudre les problèmes opérationnels, les rapprochements et la reconnaissance des revenus.
- Surveiller les tendances du marché, les stratégies de canaux des concurrents et les développements technologiques afin d'informer la stratégie de distribution.
- Élargir les partenariats avec les plateformes de commerce électronique et les fournisseurs de transferts d'argent pour élargir la portée de la distribution.
- Plaider pour l'inclusion des femmes, des jeunes et des entrepreneurs ruraux dans le réseau d'agents et le développement des canaux.
- Présenter régulièrement des mises à jour sur la performance, les prévisions et les initiatives stratégiques à la direction de la filiale.

### ***Initiatives Stratégiques***

- Participer aux forums réglementaires et sectoriels pour influencer les politiques et défendre des conditions d'exploitation favorables.
- Favoriser une culture de conformité, d'orientation client et d'innovation au sein de l'équipe des ventes et de la distribution.
- Superviser la résolution des plaintes des clients et des litiges avec les partenaires afin de maintenir la confiance et la qualité du service.
- Promouvoir l'utilisation de l'analytique et de l'intelligence d'affaires pour améliorer l'efficacité et la rentabilité des canaux.
- Assurer la continuité des activités de distribution grâce à des évaluations des risques, une planification d'urgence et une diversification.

### **Facteurs Clés de Succès**

- Croissance de l'acquisition de clients, des volumes de transactions et des revenus via les canaux directs et de tiers.
- Réseau de distribution élargi atteignant les segments ruraux et mal desservis.
- Normes élevées de productivité et de conformité au sein des équipes de vente et des partenaires.
- Augmentation de la vente croisée et de la montée en gamme des produits et segments via le réseau de canaux.
- Relations partenaires solides offrant une qualité de service cohérente et une valeur mutuelle.
- Gestion efficace des risques liés aux canaux, des litiges et des problèmes opérationnels.

## **Profil (Expériences et Compétences Requises)**

### **Expérience & Qualifications**

- Diplôme universitaire en commerce, marketing ou domaine connexe ; un **master II ou un MBA** est requis.
- 8 à 12 ans d'expérience dans la gestion des ventes et le développement de canaux dans les services financiers.
- Succès démontré dans la création de canaux de distribution par des tiers.
- Bonne connaissance des produits de banque de détail, des canaux numériques et des modèles d'inclusion financière.
- Expérience dans la conception de plans d'incitation, d'indicateurs de performance et de programmes de formation pour les équipes de vente.
- Compréhension des exigences réglementaires et de la gestion des risques dans la vente et la distribution.
- Expérience de travail avec les fintechs, les opérateurs télécoms et d'autres partenaires externes.
- Excellentes compétences en leadership, négociation et communication.

### **Aptitudes, Capacités et Qualités Personnelles**

- Leadership en ventes : Motive les équipes et les partenaires pour atteindre des objectifs ambitieux.
- Gestion des canaux : Conçoit et optimise des stratégies de distribution multi-canaux.
- Partenariat & Réseautage : Établit des relations solides avec des partenaires diversifiés.
- Pensée stratégique & analytique : Utilise les données pour éclairer les décisions et la stratégie.
- Orientation client : Veille à ce que les besoins des clients soient satisfaits à travers les équipes.
- Innovation & Digital : Exploite la technologie pour améliorer l'efficacité de la distribution.
- Orientation conformité : Maintient les normes réglementaires et gère le risque.
- Collaboration & Influence : Coordonne à travers les fonctions et influence les parties prenantes.

**Pour faire preuve de candidature, veuillez joindre, votre cv et votre dernier diplôme. Seuls les candidats présélectionnés seront contactés.**

**Les candidatures féminines sont vivement encouragées.**