



Poste: Chargé CRM (H/F) - Rabat

Référence : CCRM/2024/DM/01

Entreprise :

Depuis plus de 100 ans, la Société Royale d'Encouragement du Cheval (SOREC), est un acteur majeur de la filière équine au Maroc.

Entreprise publique sous tutelle du Ministère de l'Agriculture et de la Pêche Maritime, la SOREC a pour principales missions : l'encadrement de l'élevage, l'amélioration des races chevalines, le développement des courses hippiques et la gestion des jeux au niveau national. A l'international, elle se charge de la promotion et de la mise en valeur des performances des chevaux marocains.

Avec l'aide de ses 600 collaborateurs, la SOREC s'emploie à perpétuer, préserver et pérenniser la tradition équestre du Royaume. De l'élevage au dressage, du sport à l'artisanat, du maniement des armes au divertissement, du transport au développement du tissu rural, la filière équine appartient à l'identité même du Royaume et contribue au rayonnement du Maroc à travers le monde.

Poste :

Rattaché à la direction marketing, vous serez amenés à coordonner la mise en œuvre de la stratégie de relation client et superviser les actions connexes pour garantir une expérience client optimale.

Vos principales responsabilités seront :

Gestion et développement du portefeuille clients

- Contribuer au maintien et à l'expansion du portefeuille clients
- Maîtriser le discours client et établir des relations durables avec les clients existants
- Identifier et prospecter de nouveaux clients potentiels pour développer la base de clients

Coordination de la stratégie de relation client

- Installer et optimiser les processus et l'organisation soutenant la gestion de la relation client
- Conduire des analyses approfondies pour évaluer l'efficacité des actions de relation client et formuler des recommandations d'amélioration
- Assurer le suivi et la gestion du système de gestion de la qualité

Optimisation des processus opérationnels

- Contribuer à la définition, à l'amélioration et à la diffusion des processus opérationnels liés à la relation client
 - Participer à la planification des activités en fonction des besoins identifiés
 - Piloter en temps réel les activités et évaluer leur performance pour assurer l'efficacité des actions et la satisfaction des clients
-



Profil

En tant que candidat potentiel :

- Vous avez Bac +4/5 en gestion ou un diplôme d'Ingénieur, avec une expérience de 2 à 5 ans d'expérience en gestion de la relation client et fidélisation.
 - Vous avez une compréhension des besoins et attentes clients
 - Vous maîtrisez l'utilisation de logiciel CRM/GRC
 - Vous avez des compétences accrues en collecte, analyse et interprétation des données
 - Vous avez une capacité d'analyse et de synthèse
 - Vous êtes orienté qualité et clients
 - Vous êtes doté d'une aisance relationnelle
-

Veillez-vous connecter à la page suivante :

<https://emploi.sorec.ma:4443/orangehrm/symfony/web/index.php/recruitmentApply/jobs.html>

Merci de renseigner les informations relatives à votre candidature, et télécharger :

- votre CV
- Lettre de motivation
- le formulaire de candidature dûment rempli téléchargeable sur le site.

DIRECTION CAPITAL HUMAIN DE LA SOREC

Fait à RABAT le 02/07/2024