

COMMISSARIAT GENERAL

COMMISSARIAT DES SERVICES GENERAUX

DIRECTION DES RESSOURCES HUMAINES
ET DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE

TERMES DE REFERENCE

Titre du poste

Professionnel Technique (Succès Client et Gestion CRM)

Grade

P1

Lieu de travail

Lomé et sur toute l'étendue du territoire national

Nom du titulaire du poste

A déterminer

Supérieur hiérarchique

Chef de la section d'affectation

Objectif principal du poste

Sous la supervision du chef hiérarchique, l'agent chargé du Succès Client et Gestion CRM contribue à l'amélioration de l'expérience client et la gestion efficace de la plateforme CRM au sein de l'Office Togolais des Recettes (OTR) en fonction des objectifs stratégiques ainsi que des évolutions technologiques et réglementaires. Il doit faire preuve de vigilance quant à la gestion des risques liés à l'utilisation de l'informatique.

Tâches & Responsabilités principales

Sous la supervision du supérieur hiérarchique, l'agent contribue à :

1. Configurer et maintenir le système CRM pour assurer son bon fonctionnement et sa pertinence par rapport aux besoins de l'administration et des usagers.
2. S'assurer que le CRM capture correctement toutes les interactions client et supporte efficacement les processus métiers.
3. Former et soutenir les équipes internes sur l'utilisation optimale du CRM.
4. Développer des rapports et des dashboards pour suivre les performances et les interactions clients.
5. Développer et mettre en œuvre des stratégies pour améliorer l'engagement des clients et leur satisfaction globale.
6. Agir comme point de liaison entre les clients et les différents départements pour assurer la résolution rapide des problèmes.
7. Superviser l'onboarding des clients et s'assurer qu'ils tirent pleinement parti des services offerts.
8. Identifier les opportunités de renouvellement et d'expansion et collaborer avec les équipes de vente pour les réaliser.
9. Analyser les données clients pour identifier les tendances, les défis et les opportunités d'amélioration des services.
10. Recueillir et analyser les retours des clients pour orienter les améliorations futures des produits et services.
11. Présenter des rapports réguliers sur la santé des comptes clients et l'efficacité des stratégies mises en place.
12. Mettre à jour continuellement les processus et pratiques basées sur les évolutions des outils CRM et des meilleures pratiques de l'industrie.
13. Participer à des formations professionnelles et rester à jour avec les tendances actuelles en matière de CRM et de gestion de la relation client.
14. Exécuter toute autre tâche requise par les nécessités de service.

Spécification Personnelle

Qualifications

Essentielle

15. Avoir au minimum une Master (BAC+3) en gestion des affaires et marketing, informatique, ou domaine connexe.
16. Expérience de travail significative dans des rôles similaires, avec un focus sur la satisfaction client et la technologie CRM.
17. Maîtrise des logiciels CRM tels que Microsoft Dynamics, Salesforce, etc.
18. Capacité à travailler dans un environnement réglementé et à comprendre les implications légales et financières des interactions avec les clients.

Expérience

Essentielle

19. Expérience d'au moins 03 ans avérée dans la gestion de CRM, idéalement dans un contexte gouvernemental ou financier.
20. Solide compréhension des principes de la gestion de la relation client et expérience dans la mise en œuvre de pratiques de succès client.
21. Capacité à analyser des données complexes et à en tirer des conclusions stratégiques.

Connaissances Spéciales

Essentielles

22. Connaissance approfondie de l'architecture matérielle d'un poste de travail ;
23. Connaissance générale des systèmes d'exploitation (Windows, Mac OS, Linux...) ;
24. Notions de base sur les configurations usuelles, systèmes et outils bureautiques ;
25. Excellentes compétences en communication et en présentation, capable de parler tant avec des clients qu'avec des membres de l'équipe technique.

Habilités Spéciales

Essentielles

26. Parler couramment le français ;
27. Capable de gérer les conflits de manière diplomatique.

Souhaitables

28. Connaissances de base en anglais ;
29. Excellentes compétences rédactionnelles.

Qualités personnelles

Essentielles

30. Disposé (e) à suivre un cycle de formation d'amélioration des compétences ;
31. Personne dotée d'un sens d'écoute ;
32. Bonnes qualités interpersonnelles et sociale/diplomatique dans les relations avec les parties prenantes et le personnel ;
33. Intègre et d'une moralité irréprochable.

Souhaitables

34. Capable d'exécuter simultanément plusieurs tâches ;
35. Capable de travailler en situation d'urgence ;
36. Soins à son image professionnelle ; plein d'assurance et confiant ;
37. Ouvert d'esprit, stratégique, penseur conceptuel, innovateur.

