

L'ONCF recrute en Externe

Chef de Service Relation Clients

PROFIL POSTE

POSITION DANS L'ORGANIGRAMME



STATUT DU POSTE

Cadre Supérieur

RAISON DU RECRUTEMENT

Poste vacant

LIAISONS HIÉRARCHIQUES

- **N+ 1** : Département Marketing Relationnel
- **N- 1** : Equipe du Service Relation Clients

LIAISONS FONCTIONNELLES

- **INTERNE** : DCV, DPV et DTV.
- **EXTERNE** : Administrations et Filiales ONCF.

MISSIONS PRINCIPALES DU POSTE

1. Déployer et piloter les dispositifs digitaux dédiés à la relation et à l'assistance clients sur les plateformes ONCF.
2. Concevoir et mettre en œuvre des services digitaux innovants visant à améliorer l'expérience et la satisfaction client.
3. Définir et piloter le plan de contacts clients par segment, en coordination avec les équipes marketing.
4. Mettre en œuvre et optimiser les campagnes relationnelles multicanales (emailing, SMS, notifications, réseaux sociaux...).
5. Paramétrer et piloter les scénarios de communication automatisés et personnalisés (welcome pack, relance clients, triggers marketing...).
6. Superviser le traitement des réclamations clients et piloter l'activité des équipes Back Office.
7. Analyser la performance des actions relationnelles et proposer des leviers d'amélioration continue de l'expérience client.

PROFIL CANDIDAT

SAVOIR-FAIRE

- Maîtrise des outils et pratiques de relation client.
- Bonne connaissance des dispositifs de relation client digitale.
- Capacité à concevoir et piloter des campagnes relationnelles.
- Maîtrise des outils CRM et marketing automation.
- Capacité à analyser les données et les indicateurs clients.
- Expérience en pilotage d'équipe et coordination d'activités.
- Capacité à travailler en transversal avec les équipes marketing et commerciales.
- Aptitude à structurer et améliorer les processus de gestion des réclamations.

SAVOIR-ÊTRE

- Leadership et capacité à mobiliser les équipes.
- Sens développé du service client.
- Esprit d'analyse et sens de la décision.
- Excellentes capacités de communication.
- Esprit d'initiative et force de proposition.
- Sens de l'organisation et gestion des priorités.
- Esprit d'équipe et collaboration.
- Orientation résultats et amélioration continue.

EXPÉRIENCE REQUISE

Expérience de 5 ans minimum dans les domaines de la relation client, du marketing digital, du CRM ou du pilotage de projets digitaux, idéalement dans un environnement orienté expérience client et services digitaux. Une expérience dans les secteurs du transport ou de la mobilité constitue un atout.

FORMATION

Diplôme Bac+5 (École d'ingénieur, École de commerce ou Université) en marketing, management, transformation digitale, systèmes d'information ou équivalent, ou dans une spécialité liée aux services, à la mobilité ou à l'ingénierie des systèmes.

CONDITIONS D'EMPLOI



LIEU DE TRAVAIL : **Rabat**



DÉPLACEMENT À PRÉVOIR : **OUI**

PROCÉDURE DE SÉLECTION

Seuls les diplômes délivrés par les établissements publics ou ceux disposant d'une attestation d'équivalence délivrée par les autorités compétentes seront éligibles.

Le dossier de candidature doit comprendre les documents suivants :

- Copie du diplôme ;
- Copie de la carte nationale d'identité électronique ;
- CV actualisé ;
- Attestation(s) / Certificat(s) de travail couvrant l'ensemble des années d'expérience exigées.

Tout dossier incomplet ou ne correspondant pas au profil recherché sera automatiquement écarté. Veuillez renseigner et transmettre la demande de candidature en utilisant le lien ci-dessous :

<https://oncf.etalent.ma/>

Seules les candidatures reçues via ce lien seront traitées.

Les candidats intéressés par cette offre doivent soumettre leur candidature au plus tard
le 31 Mars 2026 à 16h00.

SCANNER
LE CODE QR



GET STARTED