

SUNU Assurances IARD Centrafrique

Chef de Service Expérience Client (F/H)

📍 Bangui /République Centrafricaine



Concevoir, encadrer et piloter les activités de manière holistique au sein de la société afin de garantir la satisfaction client, le développement de la base client et la préférence de la marque.

Responsabilités principales

- Supporter la définition et la mise en œuvre de la stratégie Expérience Client ;
- Superviser les points de contacts avec la clientèle (standard, call center, réseaux sociaux...) et définir les procédures de support au client sur tous les canaux ;
- Analyser les requêtes et réclamations clients et proposer des mesures d'amélioration et/ou correction ;
- Définir des indicateurs de performance et suivre l'efficacité des actions mises en œuvre ;
- Modéliser et analyser tous les parcours client au sein de la compagnie ;
- Concevoir et implémenter des indicateurs de mesure de la satisfaction client sur toute la chaîne de valeur (Ouverture de compte, requêtes comptes, sav (gestion de sinistres pour l'assurance) ou demande crédits banque etc...) ;
- Récolter et analyser les données collectées sous l'angle des attentes clients, des éléments de satisfaction, d'insatisfactions liées à des expériences vécues ou testées ;
- Piloter les benchmarks et réaliser la veille concurrentielle de l'expérience client pour mettre en avant de bonnes pratiques et étudier les processus développés par la concurrence ;
- Rédiger les notes à l'intention des opérationnels pour inculquer de nouveaux processus et/ou des procédures révisées en matière de relation clients (éléments de langage, de posture) ;
- Sensibiliser tous les staffs de la filiale à la culture Client ;
- Former les collaborateurs sur le déploiement des Normes Expérience Client, Note pratiques et modes opératoires.

Profil

- Bac+4 minimum en Communication, en gestion commerciale ou marketing ;
- Au moins 4 ans minimum dans l'expérience client ou la relation client ou le marketing ;



Compétences requises

- Connaissances des produits d'assurance ;
- Capacité à gérer des projets ou chantiers (planification, coordination, suivi budgétaire, contrôle et reporting) ;
- Maîtrise des outils de support Client, les réseaux sociaux etc... ;
- Capacité d'analyse et de synthèse ;
- Aisance relationnelle et diplomatie ;
- Réactivité et capacité à anticiper ;
- Force de proposition et capacité d'argumentation ;
- Sens du service et pédagogie ;
- Être orienté Client, avoir de l'empathie ;
- Être agile, avoir le sens de l'innovation ;
- Être orienté résultat, avoir la culture de la performance.

Comment postuler ?

Merci d'envoyer votre Curriculum Vitae en précisant en objet : « **Recrutement Chargé Expérience Client** » à l'adresse suivante : centrafrique.iard@sunu-group.com au plus tard le **vendredi 12 décembre 2025 à 16h00**.

NB : Seules les candidatures retenues seront contactées.