

SUNU Services

Un Responsable Expérience Client Conception (F/H)

📍 Abidjan / Côte d'Ivoire

SUNU Services est une société spécialisée qui regroupe les fonctions Support, le pôle de Contrôle et les Métiers Assurance dont la mission est d'assister l'ensemble des filiales du Groupe.

Supporter au Développement de la stratégie Expérience client du Groupe sur tous les métiers (Banques, Assurances, Santé) à la mise en place et au maintien d'une culture de conformité au sein du Groupe.

Responsabilités principales

- Mise en place de la stratégie Expérience Client du Groupe SUNU et de l'amélioration continue des parcours client dans les filiales au travers de tous les métiers (Assurances, banques, Santé...) et sur tous les différents canaux (digital, physique etc...).
- Assurer le positionnement du Groupe SUNU à l'avant-garde de l'expérience client dans les industries de référence pour le Groupe, notamment sur les piliers de la conception des parcours simples et innovants physiques et digitaux, et sur des outils d'autonomie client (front et back office) pour plus d'efficacité.
- Supporter au Développement de la stratégie Expérience client du Groupe sur tous les métiers (Banques, Assurances, Santé).
- Analyser les données clients et Benchmark sur des industries avant-gardistes afin de soumettre des directions d'expertise sur le développement de nouveaux modèles de parcours et matrices d'expérience client.
- Élaborer les normes expérience client et supports de formation aux filiales.

Profil

Bac+4 minimum en gestion commerciale ou marketing.



Compétences requises

- Connaissances des concepts CEX.
- Compétence en expérience client (physique et digital).
- Compétence en technique d'innovation (design thinking).
- Expérience en gestion de changement.
- Expérience en processus d'amélioration continu et l'implémentation de des best practices.
- PMI ou expérience en gestion de projet.
- Connaissance des méthodes et outils de gestion de maturité.
- Capacités d'analyse et d'anticipation.
- Aptitude à communiquer (oral et écrit).
- Orientation client, capacité d'innovation et agilité
- Compétences managériales et leadership.

Comment postuler ?

Merci d'envoyer votre Curriculum Vitae en précisant en objet :

« **Responsable Expérience Client Conception 2026** »

à l'adresse suivante : recrutement.groupe@sunu-group.com au plus tard le **jeudi 22 janvier 2026 à 17h30.**

NB : Seules les candidatures retenues seront contactées.