

RECRUTEMENT D'UN CHEF DE SERVICE MARKETING ET RELATION CLIENT

Créée en juin 1989, la Société Nationale des Autoroutes du Maroc (ADM) est une société anonyme de droit privé, dont l'actionnariat est majoritairement public. Sa mission principale est de construire, exploiter et entretenir le réseau autoroutier qui lui est concédé par l'Etat. Aujourd'hui, ADM est concessionnaire d'un réseau d'autoroutes en exploitation de 1800 kilomètres.

Mission :

Déployer et piloter la stratégie marketing et de relation client d'ADM afin de développer l'usage du Télépéage et la valeur des offres commerciales, d'améliorer durablement l'expérience des usagers sur l'ensemble des points de contact et de renforcer la connaissance client.

Activités/responsabilités :

- Élaborer le diagnostic marketing et le plan marketing annuel.
- Segmenter les clientèles et définir pour chaque segment les offres, messages, canaux et parcours adaptés.
- Contribuer à l'évolution des offres commerciales.
- Participer au développement et à l'optimisation des canaux de vente et de recharge Jawaz.
- Réaliser les études de marché, benchmarks, tests pilotes et bilans de lancement.
- Proposer les politiques promotionnelles et les dispositifs d'animation.
- Cartographier et améliorer les parcours clients sur l'ensemble des points de contact : achat, activation, recharge, utilisation, information, réclamation et service après-vente...
- Réaliser des enquêtes de satisfaction, et piloter la satisfaction client.
- Définir et suivre les engagements de service, standards relationnels et plans d'amélioration avec les directions régionales et les partenaires.
- Piloter la performance du centre d'appels et des prestataires de relation client.
- Définir les scripts, réponses types, bases de connaissances et règles d'escalade.
- Analyser les causes racines des réclamations et coordonner les actions correctives avec les métiers concernés.
- Concevoir les campagnes multicanales, contenus pédagogiques, argumentaires, supports PLV et dispositifs de visibilité en stations, aires de service et autres points de vente.
- Préparer les plans de communication liés aux lancements des campagnes promotionnelles
- Construire et fiabiliser les tableaux de bord marketing et relation client.
- Transformer les analyses en recommandations opérationnelles, présenter les résultats aux instances de pilotage et assurer le suivi des décisions.
- Préparer et suivre le budget marketing et relation client, les consultations, marchés et contrats relevant du périmètre.
- Coordonner les projets avec les autres directions et les partenaires externes.

Profil :

- Être titulaire d'un diplôme Bac+5 : Master en marketing général / marketing digital / management commercial / relation client délivré par une grande école de commerce ou de gestion (ENCG, ISCAE, etc.).
- Avoir une expérience minimale de 5 ans dans les services/la mobilité/les télécommunications, la banque/ Centre de relation client externalisé / le retail / ou un environnement à fort volume de clients et multicanal.

Compétences techniques :

- Maîtrise en marketing (élaboration de plans marketing et des études quantitatives et qualitatives)
- Connaissance des méthodes de l'optimisation du parcours client
- Connaissance du data marketing et analyse de la performance : Excel avancé, outils de reporting/BI ; connaissance CRM appréciée.



Compétences comportementales :

- Bonne communication et sens relationnel.
- Capacité d'analyse et de synthèse.
- Culture du service : fidélisation, parcours, programmes relationnels, expérience client
- Leadership, gestion d'équipe

Consistance du dossier de candidature :

Le dossier de candidature doit comprendre les documents suivants :

- Un CV actualisé ;
- Une lettre de motivation ;
- Une copie du ou des diplôme(s) ;
- Une copie des attestations de travail ;
- Une copie de la carte nationale d'identité.



L'avis d'appel à candidatures est publié sur les sites web www.adm.co.ma et emploi-public.ma. Les candidats doivent déposer leurs dossiers de candidature sur le site web <https://adm.etalent.ma>, et ce au plus tard le 05 octobre 2026 à 23h59.