

Pour le compte d'une banque africaine de renom, qui forme son équipe à Madagascar, nous recrutons un (e) :



## RESPONSABLE EXPERIENCE CLIENT ET CANAUX DIGITAUX (H/F)

*Lieu d'affectation : Antananarivo — Madagascar*

### MISSIONS ET ATTRIBUTIONS

Sous l'encadrement du Directeur marketing et communication, le responsable expérience client et canaux digitaux assurera le **développement et l'optimisation de l'expérience client** de la banque. Il/elle prendra également part au **développement et au lancement des nouvelles offres**. Ses principales attributions seront les suivantes :

- Piloter le parcours d'expérience client en visant l'amélioration continue, l'innovation et le respect des normes présentes au sein du Groupe ;
- Assurer le suivi de l'efficacité des stratégies d'expérience client en place sur la base d'indicateurs de performance prédéfinis ;
- Développer et mettre en œuvre la cartographie du parcours client ;
- Analyser les besoins des utilisateurs : tendances actuelles, dynamiques, canaux digitaux utilisés ;
- Comprendre les positionnements des produits et services et ajuster en fonction des nouvelles tendances ;
- Assurer la cohérence de la stratégie digitale de la Banque et ajuster si besoin ;
- Piloter l'activité digitale et assurer le reporting quantitatif et qualitatif des activités sur les services digitaux ;
- Piloter les activités d'étude de marché quantitative et qualitative ;
- Mener une veille concurrentielle et analyser les comportements des consommateurs ;
- Définir les améliorations à apporter aux produits en fonction des résultats des études de marché

### PROFIL RECHERCHE

- Minimum Bac + 5 en Marketing, Communication, Relations publiques, Commerce/vente, Gestion des projets ou autre domaine pertinent ;
- Expérience de travail d'au moins 5 ans dans un poste similaire, au sein d'établissements bancaires ;
- Maîtrise des techniques et outils de communication digitale ;
- Maîtrise des ERPs dédiés aux activités des banques et assurances ;
- Maîtrise de logiciels informatiques ;
- Maîtrise de la langue française à l'écrit et à l'oral ; la maîtrise de l'anglais serait un atout.
- Leadership naturel et charisme ;
- Force de proposition ;
- Sens de l'accompagnement et du conseil ;
- Capacité d'impulsion de changement ;
- Capacité de planification, d'anticipation et d'organisation ;
- Ouverture d'esprit ;
- Aisance communicationnelle (à l'écrit et à l'oral).

Merci de transmettre votre candidature composée d'un **CV détaillé**, d'une **lettre de motivation**, de vos **prétentions salariales** et d'au moins **3 références professionnelles** avec le **scan du diplôme le plus élevé**, le plus tôt possible l'adresse [rec0123@fthmconsulting.com](mailto:rec0123@fthmconsulting.com)

Veuillez noter que la communication des références est obligatoire et vaut autorisation de les contacter.

**Les dossiers envoyés doivent être complets.**