

IDENTIFICATION DU POSTE/GENERALITES		
Fonction	Manager B2C	
Direction	Région LUALABA	
Département	B2C	
Service		
Position dans l'organigramme	Hiérarchique N+1	Directeur Régional
	Sous sa responsabilité N-1	Responsable de Zone Responsable Client et formation

OBJECTIFS DU POSTE (MISSION)
Responsable Régional B2C est chargé de piloter les activités Marketing et Commerciales dans toutes les zones, secteurs et sites de la région. Il doit s'assurer de la disponibilité du réseau dans tous les sites de la région, de la création de l'infrastructure de Distribution (PDA, SAM, PDV, CICO, SIM DA, DA INT, DA, SA, Franchises etc.) pour en tirer une extraction de la population couverte selon les objectifs fixés de croissance du parc d'abonnés Telco/OM ainsi qu'une consommation Voix, Data, SMS des abonnés dans la Zone. Il gère les ressources RZM, DEC, DCM, etc, à sa charge, ainsi que tous les partenaires commerciaux de la région. Assure de la disponibilité des outils de prise en charge et d'amélioration de l'expérience de la clientèle. S'assure de la tenue des animations commerciales et des animations ventes, de la visibilité Trade Marketing de la marque sur les points de vente, vulgarisation des offres/produits/services Orange Money, Internet fixe et mobile dans toute la région.

ACTIVITES/TÂCHES A ACCOMPLIR	
Activité 1 Marketing	Le B2C Manager doit : Contribuer à l'élaboration de la stratégie marketing et commerciale : - Assurer la visibilité des produits/services : mettre en œuvre différents moyens la visibilité des offres aux clients ciblés. - Bonne compréhension des attentes des clients : Développer les argumentaires de vente adaptés à sa région. - Se distinguer de la concurrence : Proposer des avantages compétitifs face à la concurrence. - Renforcer l'image de marque de ORDC auprès des différents segments de consommateurs. - Développer des nouveaux business sur des nouveaux marchés de la région par une bonne connaissance des consommateurs. - Développer le multiservice en mutualisant les concepts Telco, OM et OE en cherchant la meilleure adéquation entre l'offre et la demande. S'assurer de la visibilité de la marque au sein de la région au sein de tous les canaux de communication ATL, BTL, etc... - S'assurer de la promotion des offres, produits et services (Voix, SMS et Data). - S'assurer de la mise des activités d'animations commerciales et des ventes de tous les canaux de la région. - Accompagner les équipes de la centrale dans l'identification des axes prioritaires et lieux d'affichages des campagnes marketing (ATL).

Activité 2

Distribution

- Gestion, proposition et recommandation des canaux BTL (radio, comédiens, animations) qui ont le meilleur taux d'audimat.
- **S'assurer d'atteindre les objectifs d'acquisitions, consommation et activations des offres et services :**
 - En cohérence avec les objectifs globaux (GA, Voix, SMS, Data) de l'entreprise, fixer les objectifs des secteurs et zones de la région.
 - Création d'infrastructure adéquat amenant au niveau de réalisation des objectifs fixés.
 - Assurer le coaching, le développement et le renforcement des capacités de son équipe afin de les réaliser ;

Le B2C Manager doit :

- **Réaliser les objectifs de création et gestion de l'infrastructure de Distribution de la région :**
 - Superviser les équipes RZM et DCM, et partenaires externes à l'atteinte des objectifs de création de l'infrastructure de Distribution ;
 - Recrutement, Gestion, développement et approvisionnement dans tous les produits et services de toute la chaîne de distribution (DA, DA INT, SA, Cash Partners, Money providers dans la Zone) ;
 - Exécute la stratégie OM de suivi et amélioration des performances des SA et CICO de la zone ;
 - Se rassure que les SA/Money Providers /Franchises Bronze commencent l'activité dans les limites du SLA et maîtrisent tous les outils mis à leurs dispositions au quotidien
- **Développement Commercial, animation de vente, animation commerciale de la région :**
 - S'assurer de la disponibilité de la float OM Cash et de la monnaie mobile dans la région auprès des Super Agents- CiCo- Money providers ainsi que des produits Telco et OE dans le marché (Airtime, Sims blanches, Sims eTopUp, HomeBox, AirBox, Kit OE, devices).
 - S'assurer de la mise en place de la stratégie de vente VHBB dans la région à travers les franchises ou tout autre moyen disponible (Agences d'acquisition D2D, Télévente, etc...)
 - S'assurer de la mise en place de la stratégie qualité des relations avec les partenaires de la distribution et leurs personnels
 - S'assurer de la visite régulière des marchés en alignement avec la catégorisation des points de vente (PDA/SAM, PDV/CICO, SIM DA/SA/DA INT/DA, Franchises, phone vendors 20/80).

Activité 3

Expérience Client

Le B2C Manager doit :

- Gestion quotidienne des Franchises Platinum, Silver et Bronze et garantir les standards de l'expérience client en collaboration avec les REC
- Roll out des Franchises Bronze/Silver/Platinum et Franchises Distributeur et s'assurer de leurs référencements dans la carte de Distribution ainsi que la meilleure dispersion dans la région
- Gérer les contrats et KYC des partenaires dans la région
- S'assurer de l'adhésion et du respect des normes relatives à l'identification des abonnés (KYC)

Activité 4 Market Intelligence	○ S'assure de la gestion (activité et qualité des acquisitions) des devices d'acquisitions Mobigo KYC • Market intelligence ○ Fait un relevé des prix de vente des produits concurrents, les commissions et conditions appliquées à la chaîne de distribution ○ Collecte les informations sur les canaux de distribution de la concurrence, recense le nombre de partenaires, la localisation, etc. ○ Identifie les activités d'animation, de promotion de la concurrence et inventorie le matériel de visibilité. ○ Rapporte les travaux de construction et le lancement de nouveaux sites de la concurrence. ○ Recueille auprès du Trade, les informations pertinentes sur la concurrence ○ Identifie les opportunités et nouvelles débouchées
Activité 5 Administration & Report	• Administration, Analyse et Rapport ○ Génère et soumet les rapports requis (quotidien, hebdomadaire, mensuel) pour rendre compte de son activité et de l'état de son marché (Performances, Visibilité, activités des opérateurs, etc.) ○ Tiens à jours les tableaux de bord reprenant tous les indicateurs clés de sa région. ○ Tiens à jour la base de données des activités commerciales, marketing ATL & BTL, des points de vente de la compétition. ○ Met à disposition et dans les délais requis les informations relatives à sa région. ○ Justifie toute avance de fond perçue en marge des missions de service et autres activités commerciales déployées, et ce, dans le respect des procédures en la matière.
Relations fonctionnelles permanentes	• Orange Money • Marketing • Distribution • Expérience client • IT • Réseau
Les prérequis	• Formation-type : BAC +4/5 en Gestion Commerciale, Marketing et Management ou tout autre diplôme équivalent • Expérience minimum 3 ans dans un poste similaire
Qualités Requises	• Avoir une expérience dans l'industrie des télécoms (distribution, marketing, gestion clientèle) • Apte à travailler dans un environnement orienté business et résultats • Avoir une bonne capacité d'analyse et un esprit rigoureux • Avoir un bon sens de la planification et d'organisation • Avoir une bonne capacité de coaching, de collaboration et de transmission des compétences

PRINCIPAUX CONTACTS	
Internes	• Directeur des Opérations commerciales • Toutes les directions
Externes	• Les entrepreneurs • Les distributeurs • Les clients

COMPETENCES	
Savoir	• Bac +5 Etudes commerciales et marketing • Connaître l'environnement télécom • Connaître et appliquer les procédures qualités liées à son activité • Connaître les applications informatiques utilisées dans la gestion de ses activités • Avoir une capacité d'organisation et de priorisation – Savoir délivrer à temps • Connaissance des outils informatiques • Bonne gestion des équipes • Bonne gestion des partenaires et prestataires • Capacité de mettre en place des stratégies à moyen et long terme • Avoir des capacités commerciales et connaissance de la vente • Minimum 2 ans d'expérience dans un domaine similaire • Minimum 5 ans d'expérience dans un domaine Commercial • Notions élémentaire de Telecom, de Marketing, expérience client, Vente et Distribution
Savoir être	• Sens de l'organisation • Capacité de travailler en équipe • Capacité de travailler dans un environnement sous pression • Possibilité de mobilité • Leadership, aptitude opérationnelle et relationnelle • Animation commerciale • Animation de vente • Forte capacité de résolution de problèmes • Réactivité, rigueur, fiabilité • Faire preuve de capacités de persuasions • Avoir le sens de l'organisation et être méthodique • Sens relationnel • Intégrité • Réactivité • Rigueur • Capacité à développer une vision stratégique

AIRE DE MOBILITE	
Poste précédent	
Evolution(s) possible(s)	Directeur des Opérations Commerciales

Nom et prénom de l'agent	
--------------------------	--



Signature de l'agent	
Nom et prénom du supérieur hiérarchique	
Signature du supérieur hiérarchique	