

NOM / RÉF N/A	DATE: 18 juin 2017
INTITULÉ DU POSTE: CHARGE DU SUIVI DES INVESTISSEURS (After Care Service)	SUPÉRIEUR HIÉRARCHIQUE RESPONSABLE DES RELATIONS INVESTISSEURS
DÉPARTEMENT: DIRECTION DES OPÉRATIONS	UNITÉ: N/A
A. RÉSUMÉ DU POSTE	
Le ou la Chargé (e) du suivi des investisseurs a pour mission de constituer un portefeuille d'investisseurs établis dans les secteurs ciblés et assurer leur accompagnement et leur développement à travers le programme d'expansion <i>After care</i> .	
B. MISSION ET RESPONSABILITÉS CLÉS	
<ul style="list-style-type: none"> • mettre en place et gérer le programme d'assistance et d'expansion (After care) ; • établir un système de suivi des investisseurs ; • développer une approche SAV efficiente et la mettre en œuvre dans toute l'Agence ; • élaborer les objectifs SAV à moyen terme et mettre en place un reporting spécifique ; • mettre en place des axes d'amélioration sur la base des réponses aux enquêtes de satisfaction clients et des indicateurs de performance. 	
C. RÉSULTATS ATTENDUS ET /OU PORTÉE FINANCIÈRE (PORTEFEUILLE)	
<ul style="list-style-type: none"> • Nombre de projets d'expansion (réinvestissement) identifié et réalisé (rapport des projets en portefeuille) ; • Développement des investissements des investisseurs établis dans le portefeuille par secteur. 	
D. IMPACT ORGANISATIONNEL/INFLUENCE	
<p>Interne:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ DGA ; ○ Direction des Opérations ; ○ Responsable MARCOM ; ○ Responsable du Guichet Unique. <p>Externe:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Investisseurs ○ Acteurs clés et Administration publique 	
E. RESPONSABILITÉS DE SUPERVISION	
Fonction supervisée : N/A	
F. EXIGENCES DU POSTE CONNEXES / QUALIFICATIONS	
<p><u>Compétences techniques</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Maitriser les règles, la législation et les procédures en matière d'investissement et d'exportation ; • Avoir une bonne connaissance de l'environnement des affaires et du droit de l'OHADA ; • Maitriser l'utilisation de l'outil informatique ; • Maitriser le français et de l'anglais ; 	

- Connaître une autre langue serait un atout.

Compétences clés-Savoir être, Savoir faire

- Avoir une gestion axée sur le résultat ;
- Avoir une bonne capacité d'écoute, de communication et de respect de la confidentialité ;
- Savoir gérer les priorités ;
- Avoir une grande aisance relationnelle ;
- Être méthodique et rigoureux ;
- Faire preuve d'ouverture d'esprit et de créativité.

Niveau d'expérience requis

Justifier d'une expérience professionnelle pertinente d'au moins cinq (05) ans à un poste similaire.

G. EXIGENCES PÉDAGOGIQUES

- Être titulaire d'un Diplôme d'études supérieures de niveau Bac + 4 ans en Management, Commerce, Marketing ou un autre diplôme équivalent.

H. ANALYSE

- Prioriser les problèmes et les actions à entreprendre ;
- Exécution rapide des décisions prises.

I. JUGEMENT ET PRISE DE DÉCISION

- Le Responsable du SAV est le garant du bon suivi des investisseurs.

J. CONDITIONS DE TRAVAIL

- Les conditions de travail requièrent une bonne capacité de gestion du stress.

K. EXIGENCES DE VOYAGE

- Le poste est localisé à Bamako et implique des déplacements fréquents à l'extérieur et à l'intérieur du pays (environ 40 % du temps).