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 la stratégie marketing et de relation client d'ADM pour renforcer la notoriété, générer des leads et soutenir durablement la performance commerciale. Concevoir et mettre en œuvre des actions marketing et commerciales ciblées, en mobilisant les canaux adaptés et en optimisant l'expérience client à chaque point de contact. Superviser l'ensemble du dispositif de relation client pour garantir un haut niveau de satisfaction, développer la fidélisation et inscrire la qualité de service dans une logique d'amélioration continue.

Activités/responsabilités :

- Développer l'image de marque d'ADM.
- Développer les canaux de contact et fluidifier les parcours client.
- Analyser le marché et la clientèle cible afin d'identifier les opportunités et définir des actions commerciales efficaces.
- Recueillir et analyser les données des ventes.
- Élaborer et mettre en œuvre un plan d'actions à même à relancer ou fidéliser la clientèle cible.
- Mettre en place d'une veille marketing et le développement de nouvelles gammes de produits et/ou de services.
- Superviser les actions de prospection.
- Assurer le suivi de vente et le conseil clientèle sur l'usage, le service et l'après-vente.
- Mettre en place des études de marché et réaliser des enquêtes de satisfaction client.
- Informer les clients sur les nouveaux produits ou services.
- Recueillir les besoins exprimés par les clients.
- Mettre en œuvre les opérations et processus d'amélioration de la relation client.
- Développer les canaux de contacts avec les clients.
- Elaborer et suivre les indicateurs de performance quantitatifs et qualitatifs afin d'assurer le suivi de la performance de service.
- Réaliser des reportings de performance de l'activité.
- Analyser les indicateurs et mettre en place des actions correctives si nécessaire.

Profil :

- Être titulaire d'un diplôme Bac+5 : Master en marketing général, management commercial et/ou relation client, délivré par une université ou par une grande école de commerce et de gestion (ENCG, ISCAE,...).
- Justifier d'une expérience professionnelle globale comprise entre 5 et 10 ans, incluant impérativement une expérience de plus de 2 ans dans la réalisation d'études au sein d'une agence spécialisée en études de marché et marketing. Une expérience en gestion de la relation client est également exigée.

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 20 novembre 2026 à 25h59.**