

FICHE DE POSTE DU CHARGE CLIENTELE	
Date : 23 juin 2026	Direction/ Département : Commerciale et Marketing
Titulaire du Poste :	Fonction : Relation Client
Intitulé du poste : Charge Clientèle	Rattachement Hiérarchique : Responsable Commercial
Lien fonctionnel : <ul style="list-style-type: none"> - Tous les départements de l'entreprise - INOOVIM et les autres filiales du groupe 	Liaisons externes : <ul style="list-style-type: none"> - Intervenants commerciaux (Banques, SGI, SGO, etc.) - Investisseurs
Subordonnés : Néant	
Objectifs et missions du poste	
<p>Sous la supervision du Responsable Commercial, le Chargé clientèle est l'interlocuteur privilégié des investisseurs au quotidien. Il participe à la mise en œuvre de la politique commerciale et marketing de la société à travers :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Le développement du portefeuille d'investisseurs de la SGO 2. La gestion au quotidien des relations avec les investisseurs 3. La gestion des opérations marketing de la SGO 4. Le reporting commercial 	
VOS PRINCIPALES TACHES ET RESPONSABILITES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. La gestion au quotidien des relations avec les investisseurs <ul style="list-style-type: none"> - Identifier et démarcher de potentiels investisseurs - Monter les dossiers d'ouverture de compte en veillant au respect des principes KYC - Assurer l'interface avec les investisseurs, les stimuler régulièrement et suivre leurs opérations de bout en bout. - Effectuer les visites commerciales et s'assurer de la satisfaction des besoins des investisseurs. - Prendre en charge les réclamations des investisseurs et veiller en permanence à la satisfaction clients 2. La gestion des opérations marketing de la SGO <ul style="list-style-type: none"> - Analyser en permanence les besoins des investisseurs et s'assurer de l'adéquation des offres de la SGO - Prendre en charge l'exécution du plan marketing de la SGO (Visibilité média, Salons, Sponsoring, Evènement Investisseurs...) 	

3. Le Reporting commercial

- Produire les reporting périodiques sur l'activité commerciale de la SGO
- Veiller à l'atteinte des objectifs commerciaux assignés

CRITERES DE PERFORMANCE

- Réalisation des objectifs annuels de chiffres d'affaires
- Montant annuel des collectes nettes des OPC gérés par la SGO
- Net Promoter Score de la SGO
- Nombre de réclamations
- Taux d'attrition du portefeuille d'investisseurs

PROFIL EXIGE PAR L'EMPLOI

Formation initiale (Niveau ou Diplôme)	BAC+3/4 en économie / Maths Sup ou finance de marché, Gestion de patrimoine, Ecole de commerce spécialité gestion commerciale / marketing
Expérience indispensable	5 ans minimum dans des fonctions similaires dans des établissements financiers ou dans un poste de conseiller en gestion de patrimoine ou de chargé clientèle VIP
Compétences techniques transverses	<ul style="list-style-type: none"> - Bonne connaissance de l'actualité économique - Connaissance des mécanismes de marché et des spécificités de la bourse régionale ouest-africaine - Connaissance du fonctionnement des produits financiers - Connaissance du fonctionnement d'une société de gestion d'OPCVM - Bonnes qualités rédactionnelles - Maîtrise de l'outil informatique et de l'environnement Windows - Anglais professionnel
Compétences techniques et opérationnelles	<ul style="list-style-type: none"> - Règlementation des marchés financiers - Analyse financière
Qualités requises	<ul style="list-style-type: none"> - Orientation client

	<ul style="list-style-type: none">- Autonomie, dynamisme et réactivité- Aisance d'expression, facilité de contact, pragmatisme et sens de l'adaptation- Très fortes capacités de négociation- Rigueur, fiabilité, intégrité- Capacité à travailler sous pression- Esprit d'équipe- Discrétion (secret professionnel)- Culture d'entreprise- Capacité à anticiper les évolutions du marché- Esprit d'analyse et de synthèse- Capacité d'organisation et de planification
--	---

La Direction Générale