

TDR AGENT GENERATEUR DE DEMANDE

Marie Stopes Madagascar (MSM) est une organisation sociale à but non lucratif orientée vers le résultat, qui utilise des techniques modernes de gestion et de marketing pour fournir des services de planification familiale, de santé de la reproduction et sexuelle, de santé maternelle et infantile et autres services associés. Elle fait partie du partenariat de Marie Stopes International (MSI) qui œuvrent dans 38 pays actuellement respectant les mêmes normes et standards de prestation de service, de qualité et des opérations tel que décrits dans le manuel de partenariat. Les prestations de services de MSI & MSM sont fondamentalement centrées sur le client (CLIENT- FOCUSED)

Mission : MSM est motivée par la même mission que Marie Stopes International de permettre aux femmes et aux hommes d'avoir des enfants par choix et non par hasard

Vision : En 2015, dans le cadre du développement du plan stratégique de 2020, MSM a développé la vision qui suit « Permettre aux familles malgaches de disposer des moyens, des connaissances et la possibilité d'avoir un enfant par choix et non par hasard ». MSM a choisi de nommer le profil type de son client par « Rasoa »

Valeurs fondamentales :

MSI a défini trois valeurs fondamentales : Centré sur le client – Redevable – courageux

Les équipes de MSM ont voté pour les valeurs suivantes afin d'atteindre la vision développée : PROACTIVITE – REDEVABILITE – INTEGRITE

La structure organisationnelle de MSM est organisée de façon à s'assurer que la vision et les objectifs à long et à court terme soient atteints.

En 2017, avec le départ d'un de ses grands bailleurs, MSM a passé en revue ses orientations et priorités stratégiques et a conclu que la PERENNISATION est l'OBJECTIF PRINCIPAL qui garantit une livraison de service durable auprès de RASOA.

La structure organisationnelle est conséquemment ajustée pour supporter cet objectif. Il est à noter que suivant le contexte cette structure peut être amenée à une révision plus ou moins systématique.

Dans la nouvelle organisation de structure, les trois piliers de la gestion suivants vont être considérés : STRATEGIE – IMPLEMENTATION/MISE EN ŒUVRE – EVIDENCE

Nom du poste :	Lieu d'affectation du poste :	Poste du supérieur hiérarchique :	Durée du contrat :	Période D'essai:
Agent Génération de Demande		Center ManagerChanel lead Maternity		3 mois

L'Agent générateur de demande travaille sous la supervision du Center Manager. Son rôle principal est d'assurer une création de la génération de la demande efficace pour le centre. Il travaille en étroite collaboration avec le Département Service Provision.

Le poste fonctionne avec des horaires de travail standards qui pourront s'adapter en fonction des activités. Il est basé dans la région de sa zone d'intervention .

Votre première responsabilité est de soutenir la mission de MSM qui est d'assurer aux individus le droit d'avoir des **enfants par choix et non par hasard**.

Vous devrez adopter, appliquer, et promouvoir les valeurs essentielles de MSI :

Votre première responsabilité est de soutenir la mission de MSM qui est d'assurer aux individus le droit d'avoir des **enfants par choix et non par hasard**.

Vous devrez adopter, appliquer, et promouvoir les valeurs essentielles de MSI :

Motivés par une mission 2) A l'écoute de nos partenaires 3) Stimulés par une culture du résultat 4) Doté d'un esprit pionnier 5) Partisans d'une démarche durable 6) Axés sur la personne

Mission et Responsabilités

1. Développement portefeuille client

- Créer une stratégie d'acquisition de clients durables et systématiques, adaptée à l'environnement du centre
- Utiliser les médias sociaux professionnels en collaboration avec l'équipe Marketing
- Aller à la conquête des prospections
- Multiplier les opportunités de rencontres
- Gérer et assurer la visibilité des supports de communication
- Rechercher des Antennes pour référer les services existants vers les centres
- Mettre en œuvre toutes les stratégies élaborées pour l'augmentation des flux clients

2. Gestion de la relation Client :

- Connaitre vos clients potentiels pour le Centre
- Personnaliser les échanges
- Assurer la cohérence de la marque de la maternité
- Proposer de la valeur
- Assurer la fidélisation des clients

3. Gestion de la relation Client :

Mesures

- Nombre des clients et prospects par service
- Taux de conversion (client sensibilisé vs service fait)
- Chiffre d'affaires réalisé comparé au chiffre d'affaires prévu pour chaque service
- Nouveaux antennes trouvés
- Nombre de références clients en hausse
- Nombre de clients estimé pour chaque service (par un coupon distribué)
- Marge réalisée par rapport à la marge prévue
- Répartition du chiffre d'affaires par service

- Indice de satisfaction clients et le nombre de réclamations
- Taux de fidélisation client par service
- Constante amélioration de l'efficacité du centre

- Base de données des entreprises et partenaires PEC

- Etablir la base de données des entreprises PEC dans sa zone d'intervention
- Assurer le suivi de client à partir de la base de données
- Faire une analyse comparative des résultats avec les défis d'efficience relevée par le centre pour tous ses services

établi et mis en œuvre

- Visite et suivi des clients PEC effectué

4. Rapportage

- Planning élaboré par semaine validé par le CM
- Rapport de visite par semaine validé par le CM
- Reference inscrit dans EHR

- Planning visé par le CM
- Rapport visé par le CM
- Rapport résultat extrait dans EHR

Qualifications

- Diplômé en paramédical OU Commercial OU autres disciplines.
- Avoir une bonne connaissance en Commerce et Marketing
- Bonne présentation
- Parler français, Anglais serait un atout

Compétences

- Bonne capacité de communication et d'écoute/Aisance relationnel
- Avoir une bonne connaissance de Business to Business

Attitudes/Motivation

- Culture de résultat
- Méthodique et organiser
- Aisance relationnelle
- Sens de la rigueur
- Capacité d'adaptation
- Esprit entrepreneurial
- Pro-choix