SONARGES
Société Nationale de Réalisation et de Gestion des Équipements Sportifs

FICHE DE POSTE

STADE NOUVELLE GENERATION	
INTITULE DU POSTE :	**CADRE CHARGE D'EXPLOITATION**
INTITULE DU POSTE DU SUPERIEUR HIERARCHIQUE :	**CHEF DE SERVICE EVENEMENTIEL ET EXPLOITATION**

1. Finalité(s)

Assurer le bon fonctionnement opérationnel des installations, la sécurité, et la coordination efficace des événements tout en optimisant les ressources disponibles.

2. Missions

I. Développement et Suivi Commercial
II. Prospection Commerciale
III. Gestion de la relation client et reporting
IV. Gestion Administrative

3. Activités principales

- Accompagner l'organisateur durant les évènements en assurant **la gestion du bon fonctionnement** des installations et équipements lors des évènements sportifs (Gestion des LED, ...)
- Veiller au recueil et à la constitution du dossier administratif en aval de l'organisation de l'ensemble des évènements
- Veiller à **l'intégrité des équipements et installations** sportives lors des évènements sportifs
- Veiller à **l'identification et à l'évaluation des dommages subies** pour refacturation à l'organisateur des évènements
- **Contribuer à l'amélioration continue des conditions d'accès** aux infrastructures sportives
- Assurer le développement commercial des infrastructures, **en maximisant leur exploitation**
- **Assurer le bon fonctionnement du dispositif de facturation**
- Veiller à la **mise en place et superviser le dispositif de recouvrement**
- Assurer le déploiement et le fonctionnement optimal de l'activité **Billetterie de bout en bout**
- Veiller au bon fonctionnement du dispositif d'achats au niveau du territoire**, dans les limites de la délégation de la direction de stade et équipements rattachés**
- **Coordonner l'organisation opérationnelle** et **documentaire** des évènements organisés au niveau des différents équipements sportifs
- Veiller au **respect** des **normes sécuritaires** et **environnementales** au niveau des équipements sportifs.
- **Maintien au niveau des infrastructures et équipements sportives**
- **Veiller** à la **préservation** des **infrastructures**, superstructures et équipements des équipements sportifs du stade

Royaume du Maroc

- **Contribuer** à la mise en **œuvre** des **plans d'action** en matière de **maintenance préventive** et **curative** des équipements sportifs rattachés à son territoire
- **Arbitrer les éléments de planification, en coordination avec la hiérarchie et la direction réalisation et normes,** les interventions nécessitant un arrêt d'une partie ou de la totalité de l'activité au niveau de l'infrastructure sportive.
- **S'assurer du fonctionnement optimal du dispositif de gestion des SI** au niveau des infrastructures sportives
- **Veiller à la production d'un reporting régulier** sur **l'état** des **infrastructures,** superstructures et équipements des équipements sportifs sous sa direction et des événements organisés
- Veiller au fonctionnement optimal du dispositif de **stockage du consommable et autres matérielles**

4. Relations internes et externes	
Relations internes :	- Chef de service évènementiel et exploitation - Directeur du stade - Siège
Relations externes :	- Clients - Partenaire - Sous-traitants

5. Profil requis	
Formation de Référence : Avoir un Bac+3 en ingénierie, gestion de projet, management ou équivalent ;	**Expérience :** 3 ans minimum d'expérience dans un poste similaire.

SONARGES
Société Nationale de Réalisation et de Gestion des Equipements Sportifs

FICHE DE POSTE

STADE NOUVELLE GENERARTION	
INTITULE DU POSTE :	**CADRE COMMERCIAL**
INTITULE DU POSTE DU SUPERIEUR HIERARCHIQUE :	**DIRECTEUR DU STADE**

1. Finalité(s)

développer et optimiser les activités commerciales et partenariats, tout en garantissant une expérience client innovante et de qualité

2. Missions

I. Développement et Suivi Commercial
II. Prospection Commerciale
III. Gestion de la relation client et reporting
IV. Gestion Administrative

3. Activités principales

I. Prospection Commerciale

- Développer un portefeuille clients composé de prospects et de leads qualifiés.
- Mettre en place et mettre à jour un plan de prospection commerciale efficace et adaptable.
- Identifier de nouvelles opportunités commerciales pour élargir la base de clients.
- Prospection multicanale (emailing, appels téléphoniques, participation à des salons, réseaux sociaux, etc.).
- Maitriser les argumentaires de vente et optimiser les supports commerciaux (brochures, présentations, etc.).
- Effectuer une analyse continue des retours clients et des résultats de la prospection pour améliorer la stratégie.
- Assurer une prospection active dans des segments de marché cibles en fonction de l'évolution du marché.

II. Développement et suivi commercial

- Entretenir des relations solides et durables avec les clients en organisant des visites régulières sur le terrain.
- Mettre en place des actions ciblées pour répondre aux besoins spécifiques de chaque client.
- Fidéliser les clients avant, pendant et après l'événement ou la prestation commerciale.
- Identifier les opportunités de cross-selling et d'up-selling pour maximiser les revenus générés par chaque client.
- Négocier et formaliser les contrats clients en collaboration avec les services juridiques et financiers de l'entreprise.
- Participer aux événements commerciaux, salons, conférences et autres actions de marketing opérationnel pour promouvoir les services de la société.
- Suivre l'impact des actions marketing terrain et faire des retours sur les initiatives réalisées.
- Assurer la permanence requis lors des divers évènements dans les infrastructures.

Royaume du Maroc

- Participer aux actions de Community management.

III. Gestion de la relation client et reporting

- Mettre à jour et maintenir le fichier clients (CRM/GRC) de manière rigoureuse et continue.
- Effectuer une veille concurrentielle régulière (analyse des tendances du marché, des services et des pratiques commerciales).
- Collecter, analyser et interpréter les statistiques commerciales pour optimiser les actions commerciales futures.
- Assurer une gestion proactive des réclamations clients et répondre à leurs demandes de manière rapide et efficace.
- Effectuer des reportings réguliers sur les activités commerciales (objectifs atteints, volume d'affaires, retours clients, etc.).
- Suivre et analyser les indicateurs de performance commerciaux, et mettre en place des actions correctives si nécessaire.
- Contribuer à la mise en place de nouveaux outils et processus pour améliorer l'efficacité du suivi commercial.

IV. Gestion Administrative

- Assurer la gestion complète des dossiers clients, depuis la prise de contact jusqu'à la conclusion du contrat.
- Gérer l'archivage des dossiers clients conformément aux procédures internes et aux exigences légales.
- Assurer la saisie, l'émission et la remise des factures dans le respect des procédures internes de facturation.
- Suivre le processus de recouvrement des créances clients.
- Collaborer avec les équipes internes (comptabilité, juridique, etc.) pour garantir la conformité des processus administratifs.
- Gérer la documentation contractuelle et veiller à la bonne organisation de l'archivage et de la gestion des contrats signés.

V. Compétences et Qualités Requises :

- **Compétences commerciales :**
  - Excellentes capacités de négociation et de persuasion.
  - Maîtrise des techniques de vente et de prospection multicanale (email, téléphone, face-à-face).
  - Sens de l'écoute et capacité à identifier les besoins spécifiques des clients.
  - Esprit d'initiative et autonomie dans la gestion du portefeuille client.
  - Compétences en gestion de projet (planification, suivi, évaluation des résultats).
- **Compétences relationnelles :**
  - Grande capacité d'adaptation aux différents types de clients et de situations.
  - Excellentes qualités de communication, écrites et orales.
  - Sens de la diplomatie et de la gestion des conflits.
  - Travail en équipe avec les différents départements internes (marketing, finance, valorisation…).
- **Compétences organisationnelles :**
  - Gestion rigoureuse du temps et des priorités.
  - Maîtrise des outils de gestion de la relation client (CRM) et des outils bureautiques.
  - Capacité à travailler sous pression et à gérer plusieurs dossiers simultanément.
- **Qualités personnelles :**
  - Proactivité et esprit d'initiative.
  - Résilience face aux challenges commerciaux.
  - Rigueur et sens de l'organisation.
  - Sens du service client et orientation résultats.
  - Capacité à évoluer dans un environnement dynamique et en constante évolution.

4. Relations internes et externes	
Relations internes :	- Directeur du stade - Chef de service événementiel et exploitation - Directions Partenariats, Développement Commercial, Marketing et Communication - Siège
Relations externes :	- Clients - Prescripteurs - Partenaire - Sous-traitants
5. Profil requis	
Candidatures externes :	**Formation de Référence :** Bac +5 en commerce, marketing, communication ou équivalent. **Expérience : 5** ans minimum d'expérience dans un poste similaire.

Royaume du Maroc