

CADRE MARKETING

Mission :

Assurer l'étude et la conception de nouveaux produits CNSS et en assurer la promotion auprès des clients CNSS à travers la définition d'un plan de communication et de prospection.

Définir un plan d'action visant la diffusion d'une culture client et qualité de service auprès des régions, suivre sa mise en œuvre et mesurer les écarts en analysant le degré de satisfaction des clients CNSS.

Finalité principales :

- Définir la politique à mettre en œuvre dans les domaines du marketing, du recrutement et de l'assistance aux bénéficiaires ;
- Préparer le plan de communication client CNSS avec l'appui de la division de communication externe ;
- Planifier les actions de communication et des rencontres à l'échelle nationale, avec les représentants des employeurs et avec les grands comptes ;
- Assister les régions à l'élaboration de leurs plans d'actions affiliés ;
- Assurer la réalisation d'enquêtes auprès des affiliés et veiller à la constitution et la mise à jour d'une base de données caractérisant les clients CNSS ;
- Effectuer des mesures de la qualité des services fournis et établir des indicateurs qualité ;
- Définir les objectifs généraux de la qualité de service en collaboration avec les entités concernées ;
- Préparer les procédures opérationnelles et les normes et les proposer pour validation.