



Directeur-trice des Opérations

(Rattachement hiérarchique : Chief Operating Officer)

Rubrique	Détail
Catégorie	Opérations & Stratégie
Référence	OPS-ABJ-0001 (Pour Operations & Strategie; Poste a Abidjan)
Type de contrat	CDI – Présentiel
Lieu principal	Abidjan, II-Plateaux Vallons (déplacements périodiques à Koumassi, et San-Pedro)
Date de publication	08 juillet 2025

À propos de Centre Florence

Créé en 2019, **Centre Florence (Santé du Cheveu)** est le référent ivoirien en trichologie : diagnostics capillaires fondés sur la science, rituels head-spa premium et gamme végétale maison **Nama-gny**. Le réseau compte aujourd'hui quatre centres de santé capillaire, plus de soixante spécialistes (trichologues, socio-esthéticien-nes, tresseur-euses médicaux) et distribue ses produits en Afrique de l'Ouest et en ligne. Notre mission : élever la santé du cheveu et du cuir chevelu grâce à un service personnalisé, bilingue et constamment innovant.

Résumé du poste

Relevant **directement du COO**, le-la Directeur-trice des Opérations transforme les orientations exécutives en résultats concrets : excellence du parcours client, montée en puissance des compétences, expansion des services et digitalisation.

Responsabilités principales

1. Piloter les opérations quotidiennes de tous les centres pour garantir un flux patient optimal et un service irréprochable.



2. Définir et suivre les KPI opérationnels (temps d'attente, durée de traitement, NPS, exactitude des stocks, fidélisation) ; présenter les tableaux de bord à la directrice.
3. Diriger les initiatives d'amélioration continue afin d'enrichir chaque point de contact client, de l'accueil au suivi post-soin.
4. Normaliser et mettre à jour les SOP (Standard Operating Procedures) pour les diagnostics, head-spa, tressage médical et vente retail ; conduire des audits de conformité trimestriels.
5. Porter les initiatives digitales (prise de rendez-vous en ligne, application mobile, CRM, suivi de file d'attente, gestion des stocks) en étroite collaboration avec le COO.
6. Mettre en place des mécanismes structurés de feedback client ; analyser les enquêtes et traduire les insights en plans d'action ciblés.
7. Promouvoir une culture de service d'excellence ; veiller à ce que tous les supports et scripts soient disponibles en français et en anglais.
8. Travailler avec la directrice et la Web Team pour déployer des animations in-clinic et actions communautaires favorisant la fréquentation et la croissance du chiffre d'affaires.
9. Superviser la chaîne d'approvisionnement et les stocks de produits Nama-gny, assurant des niveaux optimaux et l'absence de ruptures.
10. Encadrer et coacher les Site Managers, fixer les objectifs, conduire les bilans trimestriels et assurer la relève managériale.
11. Animer des task-forces transverses pour tester de nouveaux services ou lancer des produits ; mesurer l'impact sur le revenu et l'adoption.
12. Produire un reporting opérationnel hebdomadaire, en escaladant les risques ou besoins de ressources à la directrice.

Profil recherché



Centre Florence Santé du Cheveu

Email : csanteducheveu@gmail.com / Facebook : fb.me/csanteducheveu

Cel. : **(225) 07 58 009 030 / 07 99 104 747**

- **Formation** : Licence (Bac+3) ou Bachelor en Management des Opérations, Administration de la Santé, Business ou domaine connexe (Master fortement apprécié).
- **Expérience** : Minimum **3 ans** dans l'exploitation multi-sites avec Master ; **5 ans** avec Licence/Bachelor.
- Réussites démontrées dans l'amélioration de l'expérience client et de l'efficacité opérationnelle (santé, beauté, bien-être ou retail).
- Solide culture technologique : CRM, ERP/gestion de stocks, suites bureautiques, outils d'analyse.
- Aisance dans l'utilisation de la data et de l'automatisation pour guider les décisions et optimiser les processus.
- Excellentes aptitudes interpersonnelles et multiculturelles ; capacité à encadrer des équipes bilingues.
- **Langues** : Français natif ; anglais professionnel courant (oral & écrit).
- Disponibilité pour des déplacements en Côte d'Ivoire (jusqu'à 30 %).