

Account manager (formateur e-santé)

Raison d'être

L'account manager (formateur e-santé) est chargé de développer et suivre l'activité des comptes clients Medadom (utilisation des bornes) et de son portefeuille clients. Une fois le contrat signé, le dispositif livré, installé et configuré, le gestionnaire de compte devient le principal interlocuteur des clients.

Il assure le lancement du onboarding des nouveaux clients, veille à la bonne compréhension du fonctionnement du dispositif et assure également un suivi continu (KPI'S, enquêtes de satisfaction) de son portefeuille clients afin de garantir une relation pérenne et dynamiser l'activité de téléconsultation l'entreprise.

Missions et activités

1. Assurer l'onboarding des clients

- Prendre contact avec les clients dès la notification de livraison (source CRM)
- Préparer et réaliser la phase de onboarding complet de chaque client : accompagnement personnalisé jusqu'aux premières téléconsultations, recueil des premières expériences d'usage
- Suivre la livraison de la borne et son bon fonctionnement afin de coordonner de le lancement du onboarding
- Présenter le déroulement de la phase "Onboarding" à son client
- Définir des objectifs de succès avec le client et personnaliser son expérience de démarrage
- Assurer un suivi régulier et adapté de ses nouveaux clients après la phase de onboarding

2. Suivre l'utilisation des devices de son portefeuille clients

- Assurer un suivi des indicateurs de performance (par exemple : nombre de téléconsultations hebdomadaire) défini au préalable avec le responsable formateur e-santé
- Réaliser un suivi régulier du portefeuille clients : monitorer les possibilités d'actions groupées par type de client, déployer son calendrier de rendez-vous à prendre, comprendre le niveau d'usage des clients de son portefeuille
- Prendre contact avec les clients dont les résultats sont inférieurs aux attentes : proposer des solutions comme la mise en place de leviers de Téléconsultations (audit de PLV en place et des possibilités d'optimisation, propositions d'accompagnement avec les acteurs tiers, etc.)
- Suivre l'impact des différentes actions réalisées et faire le suivi avec le client

3. Garantir la satisfaction du client et suivre les différents indicateurs de satisfaction

- Impliquer le client dans la prise de cette mesure afin d'obtenir un réel panel de réponses aux enquêtes de satisfaction : OSAT / CSAT
- Prendre contact avec le client pour le remercier de son retour, répondre à ses éventuelles questions, proposer des solutions si le besoin se présente.
- Communiquer avec les différentes équipes (Customer care, Logistique, Produit etc.) impliquées pour améliorer la satisfaction ainsi que le service

COMPÉTENCES REQUISES

Savoir-faire

- Connaître le secteur de la santé/e-santé
- Connaître le fonctionnement de la borne de téléconsultation
- Maîtriser la relation client dans chacune de ses étapes : onboarding, suivi
- Maîtriser l'utilisation du CRM

Savoir-être

- Être capable de travailler en équipe
- Prise de responsabilité, prise d'initiative, savoir prendre les devants
- Aisance orale et être avenant
- Faire preuve de pédagogie
- Apporter des solutions aux officines rencontrant des problèmes

Positionnement dans l'organisation

L'account manager est rattaché au Responsable formateur e-santé

Formations et diplômes

Être titulaire d'un diplôme de niveau Bac +5 : école de commerce, master

Expérience souhaitée

Avoir une expérience de 1 an au minimum

Conditions et lieu de travail

Poste basé au siège social
Déplacements ponctuels à prévoir