



RESPONSABLE SERVICE CLIENT

Pilote de l'efficience commerciale

- Customer Relationship Manager
- Responsable relation client
- Responsable support client



SA MISSION

Sur le territoire national et/ou international, **le-la responsable service client encadre une équipe de chargés de clientèle.**

Il-elle veille à la satisfaction et à la fidélisation du client depuis la gestion des devis jusqu'au traitement des réclamations, en lien avec les équipes techniques et administratives.



SON QUOTIDIEN

- **Établissement et suivi des devis** et des commandes
- **Enregistrement des réclamations clients** et gestion des litiges
- **Pilotage de la performance de l'activité** et suivi des indicateurs
- **Mesure régulière de la satisfaction des clients** et mise en place d'actions correctives
- **Proposition et mise en oeuvre des actions d'amélioration des processus**, des indicateurs de performance et des bilans annuels
- **Interaction avec les autres services** en interne (marketing, commercial, technique, ...)
- **Management d'une équipe** de chargés de clientèle





SES ATOUTS

- Interagir avec le client pour reformuler et approfondir son besoin afin de proposer une solution adéquate
- Fédérer ses interlocuteurs internes et externes afin de participer au développement de l'entreprise
- Utiliser les indicateurs de performance pour adapter son activité et aider à la prise de décision; définir et mettre en œuvre des plans d'actions correctives si besoin
- Définir des priorités d'actions et d'allocations de moyens/ressources/délais
- Diriger et mobiliser une équipe
- Avoir une bonne connaissance des lois et réglementations applicables à son domaine d'activité
- Maîtriser les logiciels de bureautique et de gestion (ERP, CRM, Pack-Office, ...)
- Maîtriser l'anglais professionnel



SA FORMATION

Bac +2

BTS négociation et relation client
DUT technique, option commerciale

Bac + 4 / Bac + 5

à dominante commerciale
École de commerce ou d'ingénieur

ZOOM SUR LE SECTEUR DU DM EN FRANCE

Les Dispositifs Médicaux (DM) sont de très nombreux produits à usage individuel ou collectif : aides techniques, implants actifs et non actifs, optique, matériel à usage unique, textiles techniques, imagerie médicale, dispositifs anesthésiques et respiratoires, mobilier, robotique chirurgicale, logiciels...



+ de 1 500 entreprises

93% de PME

françaises ou filiales
de groupes internationaux



90 000

emplois avec une croissance
régulière depuis 2013



30 milliards

de chiffres d'affaires
dont 9 milliards à l'export

PLUS D'INFORMATION SUR CE MÉTIER

Retrouvez l'intégralité de la fiche métier sur le site du Snitem snitem.fr et sur le site de l'Institut des Métiers et Formations des Industries de Santé imfis.fr