



# CHARGE.É DE CLIENTÈLE

## ADMINISTRATION DES VENTES

- Chargé.e de relation client
- Gestionnaire relation client
- Chargé.e de service client

- Gestionnaire service client
- Ingénieur.e service client



## VOTRE MISSION

Le.la chargé.e de clientèle s'occupe de la gestion d'un portefeuille de clients sur son périmètre et est garant.e de la satisfaction client.

Il.elle est le.la premier.ère interlocuteur.trice avec le client, lui communique les informations relatives à son besoin ou le dirige vers les services concernés. Il.elle propose des actions commerciales, assure le suivi des clients et le traitement des leurs réclamations, et contribue à les fidéliser.

- Développement des ventes et du portefeuille client en optimisant la visibilité des produits
- Gestion des relations avec les services transverses, la force de vente et les partenaires externes et contribution à l'amélioration continue du service



## VOS ATOUTS



## VOTRE QUOTIDIEN

- Gestion des besoins et des demandes clients et proposition d'amélioration des process de gestion de la relation client
- Gestion des commandes, contrôle des spécificités et détermination des prix
- Gestion des livraisons et des relations avec les prestataires de transport en contrôlant le respect des délais de livraison
- Gestion contractuelle : suivi des devis et contrats, réalisation de la facturation et des relances et suivi des dossiers en litige

- Connaître le secteur du dispositif médical
- Maîtriser les techniques de prospection et de vente et les procédures de traitement des réclamations
- Maîtriser au moins un logiciel ou outil CRM
- Maîtriser et savoir manipuler les outils d'extraction et d'analyse des données
- Avoir le sens de l'écoute et de la négociation
- Être orienté.e client et proactif.ve dans la proposition d'offres commerciales
- Être orienté.e vers l'amélioration des process
- Savoir coordonner et assurer le suivi des prestataires de transport
- Maîtriser l'anglais technique lié au dispositif médical et à la gestion des contrats



# CHARGE.É DE CLIENTÈLE

ADMINISTRATION DES VENTES



## VOTRE PROFIL

Première expérience ou stage significatif recommandé

### Formation

Bac +2/5 Diplôme avec une spécialisation commerciale, scientifique, ou ingénierie (biologie, biochimie, immunologie, pharmacie...)

Les doubles compétences scientifiques et commerciales sont particulièrement appréciées



## ZOOM SUR LE SECTEUR DU DM EN FRANCE (2021)

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 1400  
entreprises



88 000  
emplois directs



93% de PME  
françaises ou filiales  
de groupes internationaux



30,7 Mds  
de chiffre d'affaires  
dont 10 milliards à l'export

## PLUS D'INFORMATIONS SUR CE MÉTIER

Retrouvez l'intégralité de la fiche métier sur le site du Snitem [snitem.fr](http://snitem.fr).  
Consultez aussi le site de l'Institut des Métiers et Formations des Industries de Santé [imfis.fr](http://imfis.fr).