



# RESPONSABLE SERVICE CLIENT

## ADMINISTRATION DES VENTES

- District manager
- Responsable promotion des ventes



### VOTRE MISSION

Le responsable service client 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.

Sur le territoire national et/ou international, il/elle encadre une équipe de chargés de clientèle.



### VOTRE QUOTIDIEN

- Elaboration de la stratégie relation client et des plans d'actions annuels et objectifs du service
- Enregistrement des réclamations clients et gestion des litiges
- Analyse de la performance de l'activité et études des performances des campagnes
- Pilotage de l'activité : élaboration des procédures qualité, optimisation de l'expérience d'achat et du parcours client et suivi des indicateurs
- Fidélisation de la clientèle par le développement des canaux de contacts et la communication sur les produits et services
- Management et formation des équipes



### VOS ATOUTS

- Comprendre les fondamentaux des disciplines et services liés à l'activité
- Avoir une connaissance technique des produits et services commercialisés
- Être capable d'interagir avec le client pour reformuler et approfondir son besoin afin de proposer une solution adéquate
- Savoir utiliser les indicateurs de performance pour adapter l'activité et aider à la prise de décision ; définir et mettre en œuvre des plans d'actions correctives si besoin
- Maîtriser les logiciels informatiques CRM, les progiciels (logiciels dédiés ou back office pour le suivi des demandes) et les logiciels de bureautique et de gestion
- Maîtriser l'analyse des données
- Savoir diriger et mobiliser une équipe
- Avoir une bonne connaissance des lois et réglementations applicables au domaine d'activité
- Avoir une aisance relationnelle dans les interfaces clients et la négociation
- Maîtriser l'anglais professionnel et technique lié au métier



# RESPONSABLE SERVICE CLIENT

ADMINISTRATION DES VENTES



## VOTRE PROFIL

Expérience de 3 à 5 ans au minimum  
dans la relation/gestion client

### Formation

Bac +4/5 Master commerce - marketing,  
gestion ou Diplôme d'ingénieur

Une spécialisation dans la relation client est un plus



## 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).