

Notre client est une petite entreprise internationale active dans une technologie clé de miniaturisation et d'automatisation, à destination de la pharmacologie, de la recherche biologique et médicale ainsi que la cosmétique. L'entreprise est spécialisée dans ces domaines avec des instruments et software de haute précision.

Dans le cadre de sa croissance, nous recherchons pour notre client basé au Kremlin-Bicêtre un

Customer Support & Success Manager

Poste et missions :

Pour notre client, il est essentiel d'avoir un support efficace et pertinent. Lorsqu'un utilisateur rencontre des difficultés à utiliser son produit, il contacte l'entreprise pour une consultation d'un point de vue d'utilisation ou pour une réparation. Le service « Support et Succès Client » prend en charge sa demande et trouve le moyen le plus efficace pour répondre dans le but de satisfaire le client. Ce service fait partie de l'équipe Sales qui veille avec elle sur la bonne image extérieure de notre client (clientèle scientifique internationale issue du monde académique et de l'industrie) et assure que tous les services de la société aient dans ses priorités la notion de la satisfaction client.

Tâches principales:

1. Assurer le succès et la satisfaction du client :

- Prendre en charge les demandes de support (par téléphone, mail, skype,...), résoudre les problèmes techniques instrument et assurer un bon suivi
- Assister les clients pour une bonne utilisation de leurs instruments
- Mesurer la satisfaction client après un support et sur l'utilisation des produits en général
- Organiser les retours éventuels des instruments sur le site de fabrication et gérer leur réparation.
- Mettre à jour la base de données client et support client (CRM)
- Analyser les tendances des activités du service et mettre à jours les indicateurs
- Présenter les nouveaux produits aux clients sollicitant le support client
- Manager l'équipe support client au siège, coordonner avec les filiales et les distributeurs

2. Process

- Assurer la transmission régulière auprès des différentes équipes internes (R&D, Chefs de produits, production, assurance qualité,...) des problèmes rencontrés afin de permettre l'amélioration continue des produits
- Optimiser les processus internes pour mieux répondre aux demandes clients (mise à jour de la FAQ, de tableaux de bords, des indicateurs du support client et la satisfaction client, communication avec les autres équipes, etc.)
- Participer à la validation des nouveaux produits et documents associés

Profil recherché :

- Expérience minimum de 2 ans en Support Client, relation client ou en contact direct avec des clients
- Diplôme universitaire scientifique ou similaire
- Sens du service, de la satisfaction client et de la relation clientèle
- Qualités de communication écrite & orale en français & en anglais
- Sens de l'animation d'équipe, ayant le goût des responsabilités et du challenge
- Ayant le sens d'un travail précis, ordonné et organisé
- Expérience en méthodes de diagnostic et d'analyse des dysfonctionnements
- Connaissances d'outils de gestion suivi client (CRM)
- Aptitude en programmation seraient un plus (LabVIEW, C/C++, Matlab, Python)
- Notions en microfluidique, électronique seraient un plus

Merci d'adresser votre candidature sous référence **NF FF CSSM** de préférence par email à :

IMS International Management Services SAS
Madame Nathalie Faivre

Paris
18, rue de la Barre
F-95880 Enghien-les-Bains

France (+33) 771 85 09 74 / Deutschland (+49) 1523 2050396
nf@ims-mgt.com
www.ims-mgt.com

Freiburg
Jakob-Saur-Strasse 9
D-79199 Kirchzarten

DISCLAIMER

This profile has been prepared on the basis of information collected from the company herein described. IMS declines all responsibility and make no commitment as to the exactitude and exhaustive nature of the information. Anyone who receives this document recognizes that IMS and the company herein described cannot be held responsible for any inaccuracy or omission, which might be revealed.