

**I will**  
*work for a better  
tomorrow.*

Together, we will  
shape the future.



**Nous recrutons un(e) Conseiller(e) Support Client qui rejoindra notre équipe Support Client Narval sur notre site de Saint-Priest.**

**Parlons du poste :**

Véritable professionnel de la Relation Client, le/la Conseiller(e) Support Client (CSC) apporte son expertise et son savoir-faire à nos praticiens dentaires, nos patients et en interne. Fort(e) d'une solide expérience dans le monde de la relation client, il sait faire preuve d'un vrai sens « Satisfaction client »

L'objectif est de trouver des solutions optimisées, offrir une réponse de qualité à nos interlocuteurs, de faire preuve d'une grande réactivité et être un relai pour épauler la force de vente auprès de nos praticiens.

**Parlons des responsabilités :**

- Assurer une réponse experte et de qualité aux demandes reçues par téléphone ou par mail (délais de livraison & priorisation, problématiques techniques de 1er niveau, facturation et gestion administrative des dossiers en cours...)
- Accompagner nos praticiens dans leurs premières Orthèses avec Resmed (Welcome Call, explications admin et prise en charge)
- Saisie de Commandes Complètes France et Export
- Saisie de commandes incomplètes France et Export avec relances pour éléments manquants.
- Gestion des avoirs et remboursements en lien avec la comptabilité.
- Participer activement au diagnostic et à la clôture dans les temps des réclamations clients.
- Respecter les processus et les instructions de travail en vigueur.
- Assurer le traitement des flux dans les délais impartis.
- S'assurer de la bonne conformité des dossiers clients ainsi que de leur facturation.
- Détecter et proposer les opportunités d'améliorations de nos processus (limitation du risque, meilleure réponse aux attentes clients, meilleure productivité).
- Travailler en étroite collaboration avec l'équipe Support technique Narval pour les expertises les plus complexes ou pour leur remonter des axes d'amélioration issus du terrain
- Être un relai administratif de la force de vente pour l'accompagnement des praticiens.

**Parlons des qualifications et de l'expérience :**

- Anglais (Niveau B2)
- 1ère expérience réussie en dans le monde de la Relation client de 1 an minimum
- 2nde langue parlée : Allemand
- 1ère expérience en relation avec des professionnels de Santé
- Pack Office

**Parlons de vos qualités personnelles :**

- Organisé(e), rigoureux(se) et proactif(ve) avec un sens développé de la Relation Client

- Curieux(se), autonome et avec du leadership et l'esprit d'équipe
- Capacité d'analyse et souci du détail : être factuel, concis et précis.

**Autres avantages et informations:**

- Proche des transports en commun – Arrêt T2 Parc Technologique de Saint Priest
- Chez ResMed, tous les employés bénéficient d'un plan de bonus dont le pourcentage dépend de votre emploi au sein de l'organisation.
- Vous bénéficierez aussi de l'intéressement et de la participation aux conditions fixées par nos accords internes.
- Vous avez également accès à une prime de cooptation et au programme d'actionnariat privilégié de ResMed.
- Enfin, tickets restaurants, salle de repas sur place, mutuelle, remboursement de la moitié des transports et activités du CE font également parti de vos avantages.

**OK, quelle est la prochaine étape?**

Rejoindre ResMed, signifie bien plus que dire "oui" pour faire de ce monde un endroit plus sain. C'est découvrir une carrière stimulante, encourageante et inspirante. Là où une culture axée sur l'excellence vous aide non seulement à atteindre vos objectifs, mais également à en créer de nouveaux. Un poste où chaque jour vous découvrirez une nouvelle raison d'aimer ce que vous faites. Si cela vous semble être votre travail idéal, postulez maintenant!