



Recherche un/une

# CUSTOMER SUCCESS MANAGER

Type de contrat : **CDI**

Date de démarrage : **ASAP**

Lieu de travail : **Paris (2ème arr.)**

Rémunération : **Attractive - selon profil**

## Qui sommes-nous ?



La digitalisation du monde de la santé est en pleine accélération.

Chez Ordoclic, nous croyons que **les professionnels de santé et leurs patients doivent pouvoir interagir de manière simple, rapide et sécurisée**. Les professionnels doivent avoir à leur disposition tous les **outils numériques essentiels** à l'exercice de leur profession, et les patients doivent avoir la **maîtrise sur leurs données de santé**.

C'est pourquoi nous avons repensé les **logiciels métiers médicaux** pour offrir l'ensemble des services numériques essentiels (compte patient, e-prescription, agenda et prise de rdv, télémedecine, etc) au sein d'une **unique plateforme SaaS (accessible sur web et mobile)** ainsi que par **API**.

Déjà **n°1 de la e-prescription en France**, nous sommes en forte croissance sur 3 marchés principaux : les prescripteurs libéraux, les établissements et industriels de la santé (B2B), et les pharmacies d'officine.

Nous recherchons les talents qui nous permettront de compléter notre belle équipe (déjà composée de Médecins, d'ex-Criteo, ex- consultants).

## Ordoclic en quelques chiffres

Société créée en **2017**



**40** collaborateurs



**2** bureaux : Paris & Lille



**3500** professionnels  
de santé utilisateurs



**15** Key accounts



**2 000 000** comptes patients cet  
contact créés



## Nous recherchons

Nous recherchons **un.e Customer Success Manager** pour **maximiser la satisfaction client** et assurer une **gestion efficace du service client** :

- **Installer les comptes** des nouveaux Professionnels de Santé adhérents
- **Gérer efficacement le support client de Niveau 1**
- Réaliser un **suivi proactif et régulier des clients**
- **Contribuer à l'amélioration continue du produit et des process** de l'entreprise

## Ce que vous ferez chez Ordoclic

Au sein de notre équipe Sales & Operations, vos missions seront les suivantes :

- **Conseiller et accompagner les clients d'Ordoclic dans leur utilisation de nos solutions**, aussi bien **en répondant aux demandes entrantes de manière rapide et efficace** (via la tenue du standard téléphonique, du ticketing Zendesk ou des mails), qu'**en les appelant de manière proactive**
- **Former les utilisateurs à l'utilisation de la solution** et **créer et déployer des supports d'aide**
- **Suivre et fidéliser** les clients d'Ordoclic
- **Travailler en étroite collaboration avec les équipes Sales, Marketing et Produit pour assurer une parfaite satisfaction client** (remontée des bugs et des besoins clients, amélioration des process)
- **Participer à la vie de l'équipe**

## Qualités requises

- Vous êtes **très à l'aise avec les nouvelles technologies**
- Vous **adorez le contact humain** : vous aimez **rencontrer de nouvelles personnes quotidiennement** et vous aimez **tisser des relations de long terme**
- Vous êtes **pédagogue, patient et attentif**
- Vous aimez **écouter, comprendre et résoudre les problèmes**
- Vous avez **soif d'apprendre**, vous  **aimez les nouveaux défis**, et vous vous **investissez sans relâche** pour faire avancer les choses !
- Vous êtes **humble, adaptable, autonome** et **pragmatique**

De plus, vous remplissez les critères suivants :

- Excellente maîtrise de la langue française, à l'écrit comme à l'oral
- Excellent relationnel et très bonnes capacités de communication et de présentation
- Sens de l'organisation, rigueur personnelle, et proactivité

## Pourquoi allez-vous nous adorer ?

- Environnement dynamique, passionnant et enrichissant
- Package compétitif
- Localisation flexible : au coeur de Paris avec un balcon ! , et jours de télétravail autorisés

**Intéressé.e ?**  **Envoyez-nous vos éléments de candidature à : [contact@ordoclic.fr](mailto:contact@ordoclic.fr)**