

FICHE DE POSTE

RESPONSABLE CENTRAL(E) DU SERVICE CLIENT

L'Office pharmaceutique national (OPN) est la centrale d'achat publique de médicaments et autres produits de santé. Il a pour mission d'approvisionner les structures sanitaires publiques en priorité et détient le monopole sur tous les médicaments sous forme hospitalière.

Dans la lignée de ses objectifs de développement et de renforcement du système de santé au Gabon, la Direction générale de l'OPN souhaite intégrer dans ses équipes un(e) responsable central(e) du service client.

DESCRIPTIF DU POSTE

Sous l'autorité du Directeur des Opérations, vos principales missions sont de porter au niveau central le développement de la relation avec les clients, en favorisant la rétention et la fidélisation de ces derniers tout en promouvant la mission, la vision, les valeurs et les priorités stratégiques de l'OPN ; de porter l'expansion des activités opérationnelles de satisfaction de la clientèle au sein du réseau existant d'OPN, à l'échelle centrale et régionale ; de travailler en étroite collaboration avec les CHU/CHR/autres formations de santé et les superviseurs régionaux du service clientèle afin de s'assurer que les clients sont satisfaits des services qu'ils reçoivent et d'améliorer les domaines d'insatisfaction.

Vos activités sont les suivantes:

- **Création et mise en œuvre d'initiatives stratégiques CRM et de facteurs de performance pour toutes les antennes régionales de l'OPN.**
- **Se concentrer sur les principaux indicateurs du service client :**
 - **État d'esprit du service client ;**
 - **Traitement des commandes en temps voulu ;**
 - **Notification proactive de l'état de la livraison ;**
 - **Gestion exceptionnelle ;**
 - **Gestion efficace des commandes.**
- **Maintenir une attitude positive, empathique et professionnelle envers les clients à tout moment ;**
- **Communiquer avec les clients par différents canaux ;**
- **Reconnaître et résoudre les plaintes des clients de manière professionnelle ;**
- **Superviser le traitement et la livraison des commandes ;**

- Tenir des registres des interactions, des transactions, des commentaires et des plaintes des clients ;
- Communiquer et coordonner avec les représentants régionaux du service clientèle si nécessaire ;
- Fournir des commentaires sur l'efficacité du processus de service à la clientèle;
- Posséder et diriger plusieurs comptes clients et gérer les relations en utilisant les meilleures pratiques ;
- Servir d'expert en matière de produits et fournir aux clients existants une assistance technique et une assistance sur les produits, le cas échéant ;
- Créer et mettre en œuvre des procédures qui optimisent l'expérience client ;
- Identifier et trouver des solutions aux problèmes opérationnels potentiels tels que la facturation, les livraisons de médicaments, etc ;
- Assurer l'interface avec les départements des Achats, Planification, Logistique, Importations et Distribution, afin de garantir que toutes les commandes sont entièrement servies dans les délais convenus.

COMPÉTENCES REQUISES

Titulaire d'un **diplôme de niveau Bac+3 minimum** en pharmacie ou dans un domaine connexe.

Vous justifiez au moins d'une **expérience professionnelle de 6 ans** dans une organisation de santé.

Les compétences nécessaires pour ce poste sont les suivantes:

- Bonne maîtrise du français et de l'anglais avec d'excellentes compétences écrites, verbales, analytiques et organisationnelles.
- Maîtrise de la suite Microsoft Office, et plus particulièrement d'Excel.
- Expérience dans le domaine de la santé soit en travaillant avec des multinationales pharmaceutiques, des milieux de cliniciens, des produits de grande consommation ou d'autres services de santé.
- Expérience avérée en matière de soutien à la clientèle.
- Solides compétences en matière de gestion des contacts téléphoniques et d'écoute active.
- Familiarisé avec les systèmes et pratiques de gestion de la relation client.

La maîtrise de l'anglais est indispensable pour ce poste.

APTITUDES ET COMPORTEMENTS PROFESSIONNELS ATTENDUS

Vous pensez avoir les qualités nécessaires pour ce poste, telles que :

- **Une solide éthique de travail et une attitude proactive “capable de faire” avec une expérience avérée dans la direction et le mentorat d’individus en vue de maximiser la productivité.**
- **Orientation client et capacité à s’adapter/répondre à différents types de caractères.**
- **Excellentes compétences en matière de communication et de présentation.**
- **Capacité à être multitâche, à établir des priorités et à gérer son temps efficacement.**
- **Solides compétences interpersonnelles pour établir des réseaux avec de nouvelles personnes et développer des relations commerciales avec une grande variété de parties prenantes.**

Envoyez votre candidature à l’adresse suivante : careers@opn-gabon.com