

FICHE DE POSTE

RESPONSABLE CHARGÉ(E) DE CLIENTÈLE

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 chargé(e) de clientèle.

DESCRIPTIF DU POSTE

Sous l'autorité du Responsable Central du Service Client, vos principales missions sont de construire une relation durable avec les clients afin de favoriser la rétention et la fidélisation du projet à l'appui de la mission, de la vision, des valeurs et des priorités stratégiques de l'OPN et d'interagir en permanence avec les clients pour s'assurer de leur satisfaction des services qu'ils reçoivent et travailler en étroite collaboration avec les autres services pour améliorer les domaines d'insatisfaction.

Vos activités sont les suivantes:

- **Maintenir une attitude positive, empathique et professionnelle envers les clients à tout moment ;**
- **Répondre de façon diligente aux demandes de renseignements des clients ;**
- **Assurer la communication proactive avec les clients à travers plusieurs canaux ;**
- **Diligenter les requêtes des clients (accusé de réception et résolution) ;**
- **Entretenir un suivi très précis des besoins des clients, traiter toute requête et commande ;**
- **Tenir à jour les registres des interactions, des transactions, des commentaires et des plaintes des clients ;**
- **Interagir avec les autres services au besoin ;**
- **Evaluation régulièrement l'efficacité du dispositif de service à la clientèle mis en place ;**
- **Assurer la satisfaction des clients et fournir un soutien professionnel aux clients ;**
- **Gérer le portefeuille de clients et les relations en utilisant les meilleures pratiques de gestion de projet ;**

- Servir d'expert en matière de produits et fournir aux clients existants un soutien technique et proposer des produits judicieux en cas de nécessité ;
- Définir et mettre en œuvre un dispositif d'optimisation de 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 de la logistique, du Service à la clientèle et de la Distribution, afin de s'assurer que toutes les commandes sont entièrement traitées 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 de 4 ans** dans une organisation de santé (y compris les stages).

Un Pharmacien ou Pharma technicien

Les compétences nécessaires pour ce poste sont les suivantes:

- Bonne maîtrise du Pack Microsoft Office, en particulier la manipulation d'Excel
- Expérience dans le domaine de la santé, soit en travaillant avec des multinationales pharmaceutiques, des établissements de santé, ou d'autres services de santé
- Expérience avérée dans l'assistance à la clientèle
- Bonne maîtrise des systèmes et pratiques de gestion de la relation client (CRM).

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 :

- Forte éthique de travail et attitude proactive qui nécessite un minimum de supervision
- Bon sens relationnel et sens de l'écoute
- Orientation client et capacité à s'adapter et à répondre à différents types de personnages
- Excellentes capacités rédactionnelles et orales



- **Sens de l'organisation : capacité à mener plusieurs tâches de front, à établir des priorités et à gérer son temps efficacement.**

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