

# Titre du poste : Directeur ou directrice, Gestion de comptes – bilingue anglais/français

**Relève de :** **VP, Opérations**

## Résumé des fonctions

La principale responsabilité du directeur ou de la directrice, Gestion de comptes, est la gestion des clients de LifeSpeak Inc. Cette gestion comprend la supervision et la direction du lancement du programme LifeSpeak, le travail avec le client pour promouvoir l'utilisation de LifeSpeak, la gestion de toute difficulté liée au service que nous fournissons et le rôle à remplir directement auprès des clients au moment du renouvellement de leurs contrats arrivant à échéance. Les gestionnaires de comptes de LifeSpeak offrent des services de gestion de comptes très professionnels et clé en main à nos clients et travaillent de manière stratégique et proactive avec ces derniers afin d'optimiser l'efficacité des programmes LifeSpeak. Ils sont extrêmement réceptifs, souples et adaptables aux besoins des clients, auxquels ils répondent avec créativité et subtilité, ce qui garantit aux clients de LifeSpeak une expérience véritablement clé en main.

## Principales responsabilités

- Gérer la personnalisation (de concert avec TI) et le lancement des nouveaux comptes.
- Élaborer les stratégies et mettre en œuvre les meilleures pratiques pour les communications de chaque compte.
- Créer les communications pour les clients.
- Assurer la liaison avec le ou la graphiste pour créer la version imprimée des communications des clients en utilisant les modèles.
- Maintenir des points de contact réguliers avec les clients pour optimiser le service, peut-être en travaillant avec un partenaire de LifeSpeak qui a effectué la vente.
- Passer en revue les comptes clients pour déterminer les possibilités de vente d'un service supérieur ou de vente croisée, puis travailler avec le VPP, Opérations, pour finaliser ces ventes.
- Résoudre rapidement et avec créativité les problèmes des clients.

- Assurer l'utilisation intensive des programmes LifeSpeak pour chaque compte.
- Coordonner le renouvellement des comptes d'une année sur l'autre.
- Ébaucher les rapports d'utilisation pour les clients.
- Mettre en œuvre et administrer les initiatives propres à chaque client, comme des campagnes et des concours.
- Intégrer le contenu LifeSpeak aux plateformes en ligne des clients, ainsi qu'à leurs communications électroniques dans toute la mesure du possible.
- Travailler avec toute l'équipe des opérations à la stratégie et aux nouvelles communications et initiatives axées sur les clients.
- Soutenir les autres projets internes de LifeSpeak, dont la mise à l'essai, l'évaluation et la rétroaction relatives à la fonctionnalité et à la performance de l'offre de service numérique.
- Représenter LifeSpeak en assistant aux opérations de promotion des clients, comme les foires de la santé, et lors de déjeuners et de rencontres avec les clients, entre autres interventions en personne pouvant comporter des discours.

### **Compétences indispensables**

- Excellentes aptitudes à la communication écrite et orale en français et en anglais
- Adaptabilité
- Attitude constructive
- Ouverture d'esprit, chaleur humaine et bienveillance dans les relations avec les intervenants
- Autonomie motivée par le désir de résoudre au plus vite les difficultés des clients
- Mentalité axée sur le service à la clientèle
- Maîtrise de Word, Excel et PowerPoint
- Baccalauréat et expérience professionnelle générale de plus de cinq ans

### **Autres compétences importantes pour nous**

- Connaissance des processus d'acquisition et de fidélisation des clients ou capacité d'analyser les processus
- Connaissance du secteur de la santé et du mieux-être au sein des entreprises ou du secteur général des soins de santé

Veillez envoyer votre résumé à: [info@lifespeak.com](mailto:info@lifespeak.com)