

Titre du poste : Directeur, Gestion de comptes – bilingue (anglais et français)

Relève de la vice-présidente, Services à la clientèle

En télétravail, mais le candidat idéal habite au Canada ou aux États-Unis

Résumé du poste

Nous recherchons un directeur, gestion de comptes qui, de préférence, parle couramment le français et l'anglais, afin de subvenir à notre liste croissante de clients.

Le directeur, gestion de comptes a pour principale responsabilité d'assurer le succès de nos programmes clients afin de voir à l'entière satisfaction du client. Ses tâches de gestion comprennent la surveillance et la conduite du lancement du programme LifeSpeak, la collaboration avec le client pour promouvoir et accroître l'utilisation de LifeSpeak et de ses programmes partenaires, la gestion de tous les problèmes qui surviendraient avec le service que nous fournissons, et le rôle clé de contact avec le client pour le renouvellement de leurs comptes lorsque leurs contrats sont sur le point d'arriver à terme. Les gestionnaires de compte LifeSpeak offrent à nos clients des services de gestion de comptes très professionnels et forts en échanges interpersonnels. Ils travaillent de manière stratégique et proactive avec les clients afin que les programmes LifeSpeak fonctionnent de manière optimale. Ils sont extrêmement réactifs, flexibles, savent s'adapter aux besoins des clients et y répondent avec créativité et finesse afin de garantir une expérience véritablement clé en main à tout client de LifeSpeak.

Principales responsabilités

- Gérer la personnalisation (en collaboration avec notre équipe de développement) et lancer de nouveaux comptes.
- Élaborer et mettre en œuvre les meilleures pratiques de communication pour chaque compte.
- Rédiger des communications personnalisées pour les clients.
- Assurer la communication avec le graphiste pour créer des documents imprimés ou numériques.

- Maintenir des points de contact réguliers avec les clients afin d'assurer le meilleur service, ce qui peut inclure la collaboration avec un partenaire de LifeSpeak par lequel le client a été acquis.
- Examiner les comptes clients pour y déceler des possibilités de vente incitative ou croisée, puis travailler avec l'équipe pour saisir ces occasions.
- Aborder et résoudre rapidement et de manière créative les problèmes des clients.
- Assurer une utilisation élevée des programmes de LifeSpeak pour chaque compte.
- Coordonner le renouvellement des comptes d'année en année.
- Rédiger des rapports d'utilisation pour les clients et leur faire parvenir.
- Mettre en œuvre et administrer des initiatives ponctuelles pour chaque client, telles que des campagnes et des concours.
- Intégrer le contenu de LifeSpeak dans les plateformes en ligne des clients ainsi que dans leurs communications électroniques, dans la mesure du possible.
- Travailler avec la grande équipe des opérations sur la stratégie client et les nouvelles communications et initiatives.
- Apporter son soutien à d'autres projets internes de LifeSpeak, notamment pour des tests, de l'évaluation ou de la rétroaction sur la fonctionnalité et la performance de l'offre numérique.
- Représenter LifeSpeak lors de la participation à des événements pour les clients, tels que des foires sur la santé, des dîners et des réunions avec les clients, et d'autres événements en ligne ou en personne qui peuvent inclure la prise de parole en public.

Qualités et compétences essentielles

- Préférence marquée : parfait bilinguisme anglais-français (à l'écrit et à l'oral)
- Excellent esprit d'équipe
- Excellentes compétences en matière de communication écrite et orale
- Bonne faculté d'adaptation
- Attitude confiante et positive
- Capacité à entretenir des relations avec les autres d'une manière ouverte, amicale et dans l'acceptation d'autrui
- Autonomie et sens de l'urgence pour résoudre les problèmes des clients
- Mentalité de service à la clientèle
- Habilité avec Microsoft Word, Excel et PowerPoint
- Détention d'un baccalauréat et expérience professionnelle globale d'au moins 5 ans.

Autres compétences valorisées

- Connaissance des processus d'acquisition et de fidélisation des clients ou capacité d'analyser les processus
- Connaissance du secteur de la santé et du bien-être en entreprise ou du secteur des soins de santé en général

Rémunération

- Salaire
- Avantages sociaux
- 4 semaines de vacances