



## Chargé(e) de clientèle

Basé-e à Elsenborn ou en télétravail

### **Votre mission :**

- Le chargé de clientèle développe le chiffre d'affaires, fidélise et construit une relation avec un portefeuille de clients.
- Les notions de Service et de relation long terme avec ses clients sont au cœur de son métier.
- Il est à leur écoute, comprend leurs besoins, répond à leurs questions et leur propose des solutions en fonction des demandes formulées.
- L'objectif est de développer avec ses clients une relation de proximité grâce à son sourire, empathie et sa qualité de service.

### **Votre fonction :**

- Répondre avec cordialité aux appels entrants des clients ;
- Mettre à jour leurs données (fiches clients) ds notre CRM ;
- Suivre votre portefeuille de clients et les contacter à la fréquence définie;
- Expliquer les conditions d'achat; présenter les offres commerciales en vigueur et les nouveautés ; pratiquer l'écoute active, reformuler pour éviter toute malentendu ;
- Saisir les commandes dans notre système et encoder tout point potentiellement intéressant dans le cadre de la collaboration ;
- Répondre à aux questions, identifier les besoins de nos clients, clarifier tout point nébuleux ;
- Fidéliser vos clients en leur prodiguant des conseils et des services personnalisés ;
- Gérer les éventuels litiges et/ou réclamations : analyser chaque situation et proposer rapidement à votre client des solutions et/ou des alternatives ;
- Prendre contact avec vos clients en cas de non-paiement des factures échues ;
- Construire une relation dans la durée en faisant primer la notion de qualité de votre service;
- Refléter, mettre en pratique les valeurs d'Ortis ;
- Prospecter une cible définie et leur présenter les produits Ortis à l'aide d'un argumentaire illustrant les qualités de nos produits ;
- Participer à l'esprit positif au sein de cette nouvelle entité « Service clients ». Créer un esprit de confiance, de solidarité propices au développement pérenne d'Ortis.

### **Votre profil :**

- Vous disposez d'une première expérience probante en télévente/agent call center
- Vous disposez d'un sens du contact et d'une aisance relationnelle très développés ;
- Vous aimez vendre et atteindre vos objectifs ;
- Vous vous exprimez avec clarté dans un français impeccable. La connaissance d'autres langues (dont le néerlandais) est un atout ;
- Vous êtes rigoureux(se), organisé(e) et avez un esprit de synthèse ;
- Vous vous adaptez à votre interlocuteur, lui offrez un service personnalisé et appréciez pouvoir le conseiller;
- Vous restez calme même devant un client mécontent, parlez de façon empathique et assertive, argumentez avec respect et de manière claire et convaincante ;
- Créatif(ve), vous êtes force de propositions et trouvez toujours des solutions ;



- Conscient(e) de votre rôle d'ambassadeur de notre entreprise, vous êtes attentif(ve) aux besoins et demandes des clients externes et également internes ;
- Vous justifiez d'au moins 6 mois d'expérience dans une fonction similaire de préférence dans le domaine pharmaceutique ;
- Des connaissances scientifiques ou en phytothérapie sont un plus ;
- Vous maîtrisez MS Office (Excel/Word/...) et avez déjà travaillé dans un CRM ;
- Vous êtes intéressé(e)s à rejoindre une PME familiale où l'esprit d'équipe, le service- clients, la qualité, la transparence et l'honnêteté sont au cœur de nos valeurs.

**Notre offre :**

- Un contrat à durée indéterminée à temps plein au sein d'une entreprise pionnière dans le domaine des compléments alimentaires offrant des solutions naturelles de qualité et sûres à l'usage.
- Un contrat de travail pouvant être exécuté en télétravail après une période de formation. Des réunions régulières sur site seront à prévoir.
- Une entreprise libérée favorisant la mise en avant du travail collectif.
- Une société basée dans une région naturelle, loin des embouteillages et des contraintes de la vie citadine.

**Intéressé-e ?**

Envoyez sans tarder votre CV et votre lettre de motivation par email à [rh@ortis.com](mailto:rh@ortis.com).