



Team Leader Chargé(e) de clientèle CDI - Elsenborn

La société

Société familiale enracinée au cœur du parc naturel des Hautes Fagnes, les Laboratoires Ortis sont pionniers de la phytothérapie depuis 1958. Grâce à notre expertise des plantes médicinales et à nos connaissances de leurs apports essentiels dans la préservation de la santé, nous développons des solutions de santé 100% d'origine naturelle efficaces et sûres à l'usage. Celles-ci permettent entre autres d'aider à rééquilibrer l'organisme, renforcer les défenses immunitaires, maintenir un transit intestinal régulier, prévenir ou surmonter tous ces petits désordres qui contrarient la vie de tous les jours.

Votre mission :

- **Team Leader**

Vous travaillez en ligne directe avec le Business Unit Manager France et BUM Belgique et contribuez à la construction de la stratégie commerciale de la France et de la Belgique. En fonction des objectifs stratégiques de la BU, vous définissez les priorités et les objectifs des chargés de clientèle ; vous coordonnez leur activité afin de permettre à l'ensemble de l'équipe d'atteindre ses objectifs (de chiffre d'affaires, de marge, de volume et de parts de marché).

- **Chargé(e) de clientèle**

Le chargé de clientèle va prospecter, développer le chiffre d'affaires, fidéliser et construire une relation avec un portefeuille de clients Pharma, para et Bio. 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 étant de conquérir de nouveaux clients et développer avec ses clients une relation de proximité grâce à son sourire, empathie et qualité de service.

Votre fonction:

- **Team Leader**

- Contribuer activement à la définition de la stratégie commerciale de la BU France et de la BU Belgique puis à sa mise en œuvre concrète sur le marché ;
- Vérifier et valider les commandes des chargés de clientèle (éventuellement des délégués terrain)
- Être le garant du traitement des commandes et de la facturation dans le délai imparti ;



- Garantir le relais du plan d'actions validé pour chaque compte-clé par le KAM et s'assurer de son application dans l'ensemble des points de vente par les chargés de clientèle ;
- Mettre en œuvre des tableaux de bord pour le suivi KPIs de l'activité des chargés de clientèle ; suivre et analyser les indicateurs ; valider les actions envisagées et assurer la mise en œuvre des actions correctives ; veiller à ce que les objectifs soient atteints ;
- Transmettre un reporting hebdomadaire au BUM ;
- Remonter en interne toute information concurrente pertinente ;
- Prendre l'intérim d'un secteur vacant ou en cas d'absence longue durée d'un chargé de clientèle ;
- Être force de proposition sur l'organisation en place (en fonction des besoins, de l'environnement et des opportunités) ;
- Être le relais entre l'équipe informatique et les équipes commerciales pour identifier et synthétiser les différents besoins et attentes des utilisateurs du CRM
- Gestion d'une équipe composée de 5 chargés de clientèle France + 2 chargés de clientèle Belgique : les recruter, les former, les accompagner, les soutenir ; développer leurs compétences afin de rendre votre équipe performante, motivée et concentrée sur le développement du chiffre d'affaires et de la relation avec nos clients ;
- Définir les objectifs quantitatifs et qualitatifs de votre équipe ;
- En tant que coach, aider votre équipe dans la construction d'un plan d'actions opérationnel par client (formation, merchandising, mise en avant TG, BRI) dans le but de développer la collaboration avec chaque client et de stimuler le sell-out ;
- Apporter un soutien au chargé de clientèle pour améliorer la qualité de son discours et fournir un feedback constructif.
- Organiser, préparer et animer les réunions hebdomadaires et trimestrielles, réaliser les entretiens individuels ;
- Elaborer avec la direction des procédures et des méthodes de travail efficaces et pertinentes ;

- **Chargé(e) de clientèle**

- Prospecter une cible définie et leur présenter les produits Ortis à l'aide d'un argumentaire illustrant les qualités de nos produits ;
- Développer les ventes de votre portefeuille de clients et les contacter à la fréquence définie en fonction de la segmentation recommandée ;
- Préparation de ses calls : Analyse = évolution CA et Volume vs n-1/n-2, dernières commandes, DN portefeuille produits et se fixer 1 à 2 objectifs / Call ;
- Répondre à leurs questions, identifier leurs besoins, clarifier tout point nébuleux (quitte à les rappeler ultérieurement si vous ne pouvez répondre à la question lors de l'appel) ;
- Répondre avec cordialité aux appels entrants des clients ;
- Gérer votre budget produit en véritable investisseur afin de développer le sell-out de vos clients : évaluer l'intérêt en fonction du potentiel de votre client et du ROI.
- Contrôler et saisir les commandes (+ commandes KA) réceptionnées par e-mail, téléphone et fax dans notre système SMS, s'assurer du respect du délai de livraison auprès de notre prestataire logistique ;
- Répondre à leurs questions, identifier leurs besoins, clarifier tout point nébuleux (quitte à les rappeler ultérieurement si vous ne pouvez répondre à la question lors de l'appel) ;
- Gérer tous les éventuels litiges et/ou réclamations : Commandes refusées, bloquées, analyser chaque situation et proposer rapidement à votre client des solutions et/ou des alternatives ;
- Fidéliser vos clients en leur prodiguant des conseils et des services personnalisés ;
- 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 ;
- Mettre à jour leurs données (fiches clients) dans notre CRM ;
- Renseigner le rapport téléphonique à chaque fin de call : Encoder tout point potentiellement intéressant dans le cadre de la collaboration ;

Votre profil :

- Vous justifiez d'au moins 5 ans d'expérience dans une fonction similaire de préférence dans le domaine pharmaceutique.
- Votre sens du service, du dialogue et de l'écoute crée une relation de confiance et de respect avec votre équipe et les clients. Vous visez le long-terme et mettez tout en œuvre pour développer une relation pérenne avec chacun.
- Votre style du management se base sur une communication ouverte, constructive et bilatérale. De chef d'équipe, vous êtes devenu un coach dont la mission est de guider, d'accompagner et de faire grandir son équipe. Votre charisme, dynamisme et leadership naturels sensibilisent, motivent et mobilisent votre équipe.
- Vous avez une grande aisance relationnelle et la capacité d'adapter votre discours et votre attitude selon les interlocuteurs. Habile négociateur, vous pouvez faire preuve de diplomatie mais également de ténacité et de persévérance.
- Au-delà des compétences techniques, nous recherchons un esprit entrepreneurial, agile dans les opportunités à saisir et qui est donc force de proposition dans la réalisation de ses missions et de celles de son équipe. Votre réactivité s'appuie sur vos capacités d'anticipation et de créativité.
- Vous êtes très orienté résultats et stimulé par l'environnement à potentiel mais également concurrentiel et exigeant des compléments alimentaires.
- Méthodique, vous êtes rigoureux et organisé, avec de bonnes capacités d'analyse et de synthèse. Cela vous permet de planifier les activités de votre équipe tout en mettant l'accent sur les priorités.
- A l'aise avec les outils informatiques, vous maîtrisez le pack Office et principalement EXCEL (utilisé pour l'analyse et le traitement des données).

Intéressé-e ?

Envoyez sans tarder votre CV et votre lettre de motivation par email à rh@ortis.com.