



rumb

Nous recrutons :

Stage Customer Success & Relation client

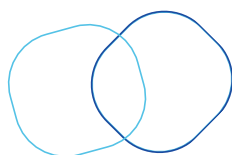
## À propos

Rumb est la figure de proue qui accompagne les porteurs de projets en santé à l'obtention et au maintien de leur marquage CE ainsi qu'à l'entrée sur le marché à l'international (stratégie, qualité, affaires règlementaires, évaluation clinique, renouvellement médico-économique).

Notre équipe allie les expertises métiers pour soutenir et orienter avec pragmatisme et inventivité les entrepreneurs de la santé et medtech dans le cadre du développement de leurs dispositifs médicaux.

Créativité, agilité, authenticité sont trois valeurs qui nous sont propres et nous définissent :

- Nous identifions des solutions innovantes et modulons nos méthodes d'actions pour répondre à la problématique de nos clients de façon personnalisée ;
- Nous nous adaptons à leur environnement avec flexibilité, en conservant une continuité stratégique, opérationnelle et humaine dans la formalisation de leur projet ;
- Nous épousons leur projet et construisons avec clarté et réciprocité des réalisations conformes à leurs attentes et aux exigences du cadre réglementaire.



# Le poste

Rattaché(e) aux Opérations, le positionnement est sous la direction de la responsable des opérations.

## Les missions :

La ou le chargé(e) en Customer Success aura un rôle clé dans :

- **L'accompagnement des clients** dans l'usage de nos services et solutions.
- **Le suivi des projets** en lien avec les équipes internes (consultants, affaires réglementaires, accès marché).
- **L'optimisation des process clients** pour améliorer leur satisfaction et leur fidélisation.
- **L'analyse des retours clients et la mise en place d'améliorations** sur nos services.
- **La gestion des relations avec les partenaires et les parties prenantes** du secteur santé.

Elle/Il assistera les missions de la responsable des opérations.

## À ce titre vous serez amené(e) à

### Missions principales :

#### - Accompagnement des clients et support personnalisé

- Assister la responsable des opérations dans la relation client pour les guider dans l'utilisation des services et solutions de l'entreprise.
- Assister la responsable des opérations dans la réponse aux demandes clients et assurer une **gestion proactive des interactions** pour optimiser leur expérience.
- Participer à l'organisation des **rendez-vous de suivi** pour s'assurer de la bonne avancée des projets et de leur satisfaction.

#### - Suivi et gestion des projets clients

- Assurer le **suivi opérationnel des projets** en lien avec les équipes internes (consultants, business développment, affaires réglementaires).
- Identifier les éventuels **points de blocage** et proposer des solutions adaptées pour fluidifier l'accompagnement.
- Participer à la mise en place de **processus d'amélioration continue** pour optimiser l'expérience client.
- Tenir à jour les dossiers clients en interne et s'assurer de leur mise à jour effective

#### - Analyse des retours clients et amélioration des services

- Collecter et analyser les **feedbacks clients** afin d'identifier des axes d'amélioration.

- Proposer des **actions correctives et innovations** pour améliorer la satisfaction client.
  - Rédiger des **rapports de suivi et recommandations** basés sur les retours clients et les indicateurs de performance.
  - Contribuer à la mise en place de **stratégies de fidélisation et d'engagement** des clients et partenaires.
  - Suivre les évolutions du marché de la santé et identifier des opportunités pour renforcer la relation client.
- **Business Development & Vente de nouvelles prestations**
- **Identifier des opportunités de vente additionnelle (upsell) et de nouvelles prestations** adaptées aux besoins des clients.
  - Présenter et promouvoir nos **nouvelles offres et services** auprès des clients existants.
  - **Élaborer des propositions commerciales** en collaboration avec les équipes internes.
  - Contribuer au développement de **nouvelles stratégies commerciales** en fonction des retours clients et des tendances du marché.
  - Suivre les **performances des offres** et proposer des actions pour optimiser la conversion des clients.

#### Relations internes et externes :

- Soutien et coopérations étroites en interne avec la responsable des opérations et la direction
- Interactions avec l'ensemble des départements
- Participation possible aux réunions clients et partenaires

## Profil recherché

Vous êtes passionné(e) par la relation client et souhaitez évoluer dans le secteur de la santé. Vous suivez des études supérieures (Bac +3 à Bac +5), notamment en Master 2 ou équivalent en **gestion de projet, business development, ingénierie biomédicale, santé publique ou un domaine connexe**.

Vous avez un intérêt marqué pour les **enjeux du secteur médical et réglementaire**, et souhaitez comprendre comment accompagner les entreprises et institutions dans leurs projets.

Vous possédez une **excellente aisance relationnelle et communicationnelle**, aussi bien à l'écrit qu'à l'oral, et savez adapter votre discours à différents interlocuteurs.

Vous êtes **organisé(e) et rigoureux(se)**, capable de gérer plusieurs projets en parallèle tout en assurant une qualité de suivi irréprochable.

Vous aimez **travailler en équipe**, tout en étant **autonome et force de proposition** pour améliorer l'expérience client et optimiser les processus.

Vous avez une bonne maîtrise des outils bureautiques (Word, Excel, PowerPoint), et une **sensibilité aux outils CRM** et à la gestion de données clients est un plus.

Un **très bon niveau d'anglais** est requis, notamment pour échanger avec certains clients et partenaires internationaux.

## COMPÉTENCES / CONNAISSANCES

### Savoir-être :

- **Excellente communication et sens du relationnel** : capacité à interagir avec différents profils (clients, consultants, partenaires).
- **Organisation et rigueur** : gestion efficace des priorités et suivi des dossiers clients.
- **Proactivité et esprit d'initiative** : force de proposition pour améliorer les processus et l'expérience client.
- **Capacité d'adaptation** : à l'aise dans un environnement exigeant et en constante évolution.
- **Esprit d'équipe** : capacité à collaborer avec différentes équipes internes et à partager les informations essentielles.

## Pourquoi nous rejoindre ?

Car il est essentiel de choisir un environnement de travail qui vous correspond pour vous épanouir au quotidien.

Rejoindre Rumb, c'est d'abord et avant tout œuvrer pour contribuer à diffuser une santé de pointe au service de l'humain, chacun à sa manière.

Rejoindre notre équipage, c'est aussi faire le choix d'intégrer une entreprise en pleine croissance dans laquelle progresser et développer ses compétences.

Vous y découvrirez une équipe aux profils variés et complémentaires.

Les **+** de Rumb :

Cultiver la proximité et la coopération

Faire confiance et penser collectif

Partager, transmettre et former

### **Vous ne répondez pas à toutes les exigences ?**

Chez Rumb, nous sommes déterminés à créer un milieu de travail diversifié, inclusif et authentique.

Ce poste vous intéresse, mais votre expérience passée ne correspond pas parfaitement à toutes les qualifications énoncées dans l'offre d'emploi ? Nous vous encourageons à poser votre candidature, car vous êtes peut-être la bonne personne pour ce poste !

**Conditions :**

Contrat de stage rémunéré

6 mois

Lieu : Vandœuvre-lès-Nancy

Déplacements possibles

**Contact :** rh@rumb.fr

**Déroulement du processus de recrutement**

Envoyez-nous un CV et une lettre de motivation (qui sera vraiment lue !)

Un échange avec la personne en charge de l'évaluation clinique

Un échange avec la personne en charge des opérations

Un échange avec le Dirigeant

