

Qui sommes-nous ?

Les défis du secteur de la santé en France – le Big Data, la télémédecine, la santé connectée – ne seront relevés qu'à une condition : la cohérence des échanges entre les applications informatiques. Or aucun échange ne peut être à la fois efficace et sécurisé sans s'appuyer sur des vocabulaires définis et non ambigus : c'est l'enjeu de l'interopérabilité sémantique.

Chez PHAST, notre mission est de concevoir des solutions innovantes de structuration des données de santé pour accompagner les acteurs dans leur processus d'informatisation de l'information clinique.

PHAST bénéficie d'une équipe pluridisciplinaire à taille humaine réunissant des experts sur les standards internationaux, professionnels de santé, ingénieurs, informaticiens... Son expertise dans le domaine des terminologies de santé, des standards informatiques et des pratiques du secteur hospitalier fait de PHAST l'acteur central de ce domaine d'activités en France.

 **Aujourd'hui, PHAST recherche :**

Responsable des relations clients (H/F)

Contexte

Le Responsable de la Relation Clients a pour mission d'accompagner et de suivre les clients dans l'utilisation des solutions proposées par l'entreprise, d'analyser leurs retours pour améliorer les services et d'assurer une veille sur les systèmes d'information hospitaliers.

- Pivot de la relation client en lien avec tous les services en interne, le ou la Responsable Relations Clients coordonnera l'instance Comité de Campagnes de la société. (RDV bimensuel de coordination des avant-projets)

Descriptif du poste

1. Accompagnement et suivi des clients

- Assurer l'ON boarding des nouveaux clients et les accompagner dans l'usage des services et catalogues.
- Assurer l'identification, le suivi et la mise à jour *(CRM) des contacts au sein des services métiers (PUI...), des décideurs DSI des clients ...

2. Analyse des retours clients, amélioration continue et veille

- Recueillir et structurer les retours clients (problèmes, besoins, suggestions)

En lien avec le responsable partenariat éditeur :

- Participer à la cartographie des logiciels déployés dans les établissements pour optimiser les actions par éditeur,
- Participer au suivi des intégrations et des évolutions des logiciels dans les établissements,

En lien avec l'équipe Marketing et les BU :

- Réaliser des enquêtes de satisfaction
- Recueillir des verbatims clients
- Mettre en place des groupes utilisateurs si pertinent.
- Identifier des sites tiers pour expérimenter de nouvelles fonctionnalités.

- Participer aux salons spécialisés (SantExpo, CHU HealthTech Connexion Day...).

3. Structuration des outils et processus de relation client

- Concevoir et mettre à jour les supports d'aide (FAQ, tutoriels, guides...).
- Mettre en place des indicateurs de satisfaction et en suivre l'évolution (
- Assurer l'enrichissement et la mise à jour du CRM*.
- Contribuer aux évolutions du CRM et de l'ERP en fonction des besoins identifiés.

4. Alerte au recouvrement

- Être destinataire des notifications issues de l'outil Cashtrack concernant les retards de paiement ou les futures coupures à venir et contacter les pharmaciens en cas d'échéances dépassées (dans un délai de 15 jours après la date d'échéance) ou en amont du dépassement
- Aider le service comptabilité à identifier les bons interlocuteurs financiers en cas de non-paiement prolongé.

Profil recherché

- Idéalement Docteur en Pharmacie ou avec une forte expérience en pharmacie hospitalière
- Expérience dans la relation client B2B, dans le secteur de la santé notamment les PUI ou des logiciels métiers
- Bonne compréhension des systèmes d'information hospitaliers et de l'interopérabilité logicielle.
- Compétences analytiques pour interpréter les retours clients et structurer les données.
- Aisance relationnelle et capacité à interagir avec des interlocuteurs variés (pharmaciens, DSI, acheteurs...).
- Autonomie et rigueur dans le suivi des clients et la mise à jour des outils.
- Capacité à s'exprimer en public et à représenter l'entreprise lors d'événements.

Caractéristiques du contrat

- Type de contrat : CDI temps plein
- Poste en organisation hybride du travail : 3 jours présentiel, 2 jours en TT
- Date de prise de fonction souhaitée : Dès que possible
- Rémunération : Tickets restaurant, mutuelle et prévoyance avantageuse, Plan d'Epargne Interentreprise et participation au transport
- Lieu : 25 rue du Louvre, 75001 PARIS

Travailler chez PHAST

C'est rejoindre une entreprise innovante et ambitieuse qui vous donne la capacité d'évoluer dans un environnement stimulant !



PHAST

Opérateur d'interopérabilité

- 🚀 Un poste challengeant et stratégique
- 🏆 Une aventure humaine au sein d'une équipe en pleine croissance
- 🤝 Un management de proximité, de l'écoute et des perspectives d'évolution
- 💻 Un cadre de travail agréable en plein cœur de Paris

CV et lettre de motivation à transmettre à :
Natacha OLIVIER, Responsable Ressources Humaines
recrutement@phast.fr