

Customer Success Manager

Gestion des clients & coordination de projets dans le secteur des assurances

Êtes-vous un professionnel orienté client, passionné par la gestion de relations et la coordination de projets ? Dans cette fonction polyvalente, vous serez le point de contact pour les compagnies d'assurance néerlandophones et francophones ainsi que pour les courtiers en assurances corporate francophones. Vous construisez des relations solides et durables tout en garantissant aux clients les meilleures solutions.

Vos responsabilités

1. Gestion des clients et développement des relations

- 🕒 Gérer un portefeuille client dynamique en visant une satisfaction maximale.
- 🕒 Comprendre les défis des clients et proposer des solutions proactives et sur mesure.
- 🕒 Développer des relations durables avec les décideurs et coordinateurs de projet.
- 🕒 Identifier des opportunités commerciales et les convertir en croissance concrète.
- 🕒 Maintenir une liste à jour des contacts au sein de votre portefeuille.

2. Gestion de projets de A à Z

- 🕒 Coordonner et suivre les projets clients depuis leur conception jusqu'à leur livraison.
- 🕒 Anticiper les risques potentiels et prendre des mesures préventives.
- 🕒 Assurer une communication transparente et des mises à jour régulières aux clients.
- 🕒 Participer aux réunions techniques et sessions de planification.
- 🕒 Être l'interlocuteur direct des clients et garantir une collaboration fluide.

3. Collaboration avec les équipes internes

- 🕒 Travailler en étroite collaboration avec les équipes Delivery pour adapter les solutions aux besoins clients.
- 🕒 Coordonner avec les équipes support, vente et marketing pour assurer la réussite des projets.

4. Développement commercial

- 🕒 Contribuer activement à la croissance de Portima en identifiant et en approchant de nouveaux clients.

- 🎯 Développer un argumentaire commercial convaincant mettant en avant la valeur ajoutée unique de nos solutions.
- 🎯 Communiquer de manière proactive et stratégique avec les clients existants pour les informer des évolutions stratégiques et opportunités clés.
- 🎯 Organiser des sessions d'information engageantes, en présentiel ou en ligne, pour présenter nos solutions et insights marché.
- 🎯 Concevoir des présentations et propositions commerciales dynamiques et percutantes.

5. Suivi de la satisfaction client

- 🎯 Recueillir activement les retours clients via des enquêtes de satisfaction, des réunions de suivi ou des sessions de feedback interactives.
- 🎯 Mettre en place des actions ciblées pour renforcer la satisfaction client et résoudre rapidement d'éventuels problèmes.

6. Analyse et reporting

- 🎯 Réaliser des analyses approfondies des performances de vos clients à l'aide de données clés (ex. : utilisation de nos solutions, satisfaction client) afin d'en tirer des insights précieux.

Compétences requises :

- Gestion de projet** : Vous avez une expérience dans le suivi de projets et la gestion des risques. Vous excellez dans la planification, la coordination et la finalisation réussie de plusieurs projets en parallèle.
- Communication**
 - Langues : Excellente maîtrise orale et écrite du français, du néerlandais et de l'anglais.
 - Communication ciblée : Vous communiquez de manière claire et structurée, en fonction du profil de votre interlocuteur.
- Compétences techniques** : Vous comprenez rapidement les solutions IT.
- Compétences personnelles**
 - Leadership & confiance : Vous savez inspirer et motiver les équipes, tout en construisant des relations durables.
 - Orienté résultats : Vous êtes motivé pour atteindre efficacement vos objectifs.
 - Résistance au stress & multitâche : Vous restez performant sous pression et gérez plusieurs projets avec rigueur et précision.
 - Esprit analytique & solution-oriented : Vous pensez stratégiquement et proposez des solutions concrètes et efficaces.

- Gestion proactive des risques : Vous anticipez les besoins et les risques potentiels pour optimiser la satisfaction client.

💡 Vous êtes le lien entre le client et les équipes internes, garantissant non seulement la réussite des projets, mais aussi le développement de relations clients solides et durables.

🔍 Cette opportunité vous correspond-elle ?

🚀 Envoyez votre CV à lucie.deschrijver@portima.com