



# Guide Account Manager

## *Centre Auditifs*

Document confidentiel - Le présent document peut contenir des renseignements protégés et confidentiels à l'attention de la ou du destinataire. Vous êtes tenu au secret professionnel et, par cet avis, vous êtes informé que toute diffusion ou distribution est interdite.

# Sommaire 1/3

## 1. Prise de contact initiale

1.1. Accueil et Présentation

## 2. Onboarding et Formation

2.1. Planification de la Formation

2.2. Déroulement de la Formation

# Sommaire 2/3

## 3. Gestion de la Relation

3.1. Suivi Régulier

3.2. Résolution des problèmes

## 4. Optimisation de l'Utilisation

4.1. Analyse des Données d'Utilisation

# Sommaire 3/3

## 5. Développement commercial

5.1. Expansion du Réseau

## 6. Feedback et Amélioration Continue

6.1. Collecte du Feedback

# Introduction

Bienvenue chez SafeSanté ! Notre mission est de rendre les soins de santé accessibles à tous, grâce à des technologies innovantes qui permettent des consultations médicales à distance, tout en maintenant une qualité de service exceptionnelle. En tant qu'Account Manager, vous jouez un rôle crucial en veillant à ce que nos médecins partenaires ( Médecins Généralistes et ORL) tirent le meilleur parti de notre solution pour offrir des soins de qualité à leurs patients.

Ce guide vous fournira un cadre détaillé sur la manière d'entretenir, de développer et de maximiser la relation avec nos clients. Il est essentiel de suivre ces processus pour garantir un service client optimal, tout en soutenant la croissance de SafeSanté.

## 1.1. Prise de Contact Initiale

Commencez par vous présenter auprès de la personne dont vous avez la gestion et expliquez votre rôle d'Account Manager chez SafeSanté, ils doivent comprendre que désormais vous êtes un contact référant avec SafeSanté ou Safaudio dans le cadre des centres audios.

À savoir qu'en contactant les centres d'audioprothèses, vous pouvez parler soit avec l'audioprothésiste, soit directement le manager du magasin si c'est un centre présent dans une chaîne de magasin.

Soyez à l'écoute dès votre premier contact, les audioprothésistes auront peut-être déjà des choses à dire ! Que ça soit des bonnes idées, des plaintes ou des doutes.

## 2.1. Planification de la Formation

Organisez des sessions de formation pour garantir une maîtrise complète de l'outil. Ou vous pouvez également envoyer une vidéo explicative selon les besoins du client.

Proposez des créneaux horaires pour des sessions de formation, ou laissez le client choisir suite au mail envoyé pour la contractualisation dans lequel il pourra prendre rendez-vous directement.

Adaptez le contenu de la formation en fonction du niveau de connaissance de votre interlocuteur.

## 2.2. Déroulement de la Formation

En coordination avec votre interlocuteur, vous devrez rentrer dans une première phase d'échange et de Q/R afin d'en établir l'objectif qui en découle.

Ne surtout pas hésiter à montrer la facilité d'utilisation et la simplicité de compréhension de la plateforme tout en étant autoritaire sur les documents à renseigner dans la plateforme pour une transparence intégrale auprès des services de remboursements. Toujours dans le but d'être honnête avec le client et donc le rassurer sur la fiabilité et la sécurité qu'il doit instaurer pour que la collaboration ce passe au mieux.

Des supports/ressources seront à développer pour permettre aux professionnels de s'y référer en temps voulu, que ce soit pour un problème technique ou d'utilisation de notre service.



## 3.1. Suivi régulier

Maintenez une communication continue pour assurer la satisfaction du client. En donnant votre contact et par expérience de traiter les demandes par mail et non sur votre portable ou par appel pour une meilleure lisibilité des problèmes (fonctionnement par mail important).

Planifiez des appels réguliers ou des mails de satisfaction client pour vérifier que tout se passe bien, recueillir des retours d'expérience et résoudre les éventuels problèmes, mais encore mieux, d'inciter à utiliser et à recommander notre plateforme pour notre service client et notre satisfaction client au top.

Fournissez des rapports sur l'utilisation de la solution Safaudio en mettant en évidence les bénéfices observés et les améliorations à venir.

## 3.2. Résolution des problèmes

Réagir rapidement et efficacement en cas de problème.

Soyez proactif dans l'identification des problèmes techniques ou relationnels. Référez-vous au "Guide Maintenance" pour la résolution des problèmes.

Si un problème dépasse vos compétences, assurez-vous de transmettre rapidement l'information aux équipes techniques ou de support.

Une fois le problème résolu, assurez-vous que le centre soit satisfait de la solution apportée, tout en nous excusant pour la gêne occasionnée.

## 4.1. Analyse des Données d'Utilisation

Collecte de Données : Surveillez les données d'utilisation pour identifier des patterns ou des obstacles.

Proposition d'Améliorations : Sur la base des données, proposez des ajustements ou des nouvelles fonctionnalités qui pourraient améliorer l'expérience utilisateur.

## 5.1 Expansion du Réseau

Encouragez-les audioprothésistes à recommander Safaudio à leurs confrères !

Le réseautage dans le domaine de la médecine est très important que ce soit pour tout type de clients, il est très important de montrer une belle image et un service clientèle au top pour être recommandé et de montrer patte blanche dans une démarche de sécurité pour le client. La fidélisation de nos clients est un point majeur pour les améliorations, mais également pour agrandir la base de clients sans en perdre.

Tout autres incentives pour encourager les recommandations est la bienvenue !

Utilisez des témoignages et des études de cas pour démontrer l'efficacité de la solution SafeSanté, ou bien même une bonne discussion avec le client est souvent efficace.

## 6.1. Collecte du Feedback

La collecte de Feedbacks est importante pour apporter continuellement des améliorations à notre plateforme. N'hésitez pas à envoyer régulièrement des enquêtes de satisfaction.

Il faudra ensuite établir des rapports de satisfaction qui devront inclure les possibles améliorations à apporter ainsi que vos préconisations.

Informez les centres des améliorations mises en place grâce à leur feedback, en montrant que leurs avis sont pris en compte.

## Conclusion

Votre rôle en tant qu'Account Manager chez SafeSanté est essentiel pour garantir que nos solutions de télémédecine apportent la valeur ajoutée attendue par les différents types de clients. En suivant ce guide, vous serez en mesure de bâtir des relations solides, d'assurer une utilisation optimale de nos solutions, et de contribuer à la croissance continue de SafeSanté.

Rappelez-vous que notre succès repose sur la satisfaction de nos clients et la qualité de nos interactions avec eux. Soyez proactif, réactif et toujours à l'écoute. Ensemble, nous pouvons transformer la télémédecine en une solution de santé durable et efficace.

Bonne chance et merci pour votre engagement avec SafeSanté !