



Guide Account Manager

Pharma

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 et du kit TytoCare 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 leur contact permanent avec SafeSanté.

A savoir que en pharmacie, vous avez le titulaire (il peut y en avoir plusieurs, ils sont les big boss) et le reste de l'équipe officinal.

Soyez à l'écoute dès votre premier contact, les Pharmaciens auront peut-être déjà des choses à dire !

2.1. Planification de la Formation

Organisez des sessions de formation pour garantir une maîtrise complète de l'outil.

Proposez des créneaux horaires pour des sessions de formation, en tenant compte des horaires de l'officine.

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

Avant de proposer les formations, veillez à tenir les pharmaciens informés des nouvelles fonctionnalités ou mises à jour, pour cela, envoyez des newsletters ou des communications personnalisées concernant les nouvelles fonctionnalités.

2.2. Déroulement de la Formation

En coordination avec le responsable produit, vous devrez lister les différentes améliorations effectuées et l'objectif qui en découle.

Ces différentes améliorations devront être expliquées de manière pertinente aux pharmaciens et s'assurer que chacun d'entre eux possède une bonne maîtrise de la plateforme ainsi que du kit Tytocare.

3.1. Suivi régulier

Maintenez une communication continue pour assurer la satisfaction du client.

Planifiez des appels réguliers pour vérifier que tout se passe bien, recueillir des retours d'expérience et résoudre les éventuels problèmes.

Fournissez des rapports sur l'utilisation de la solution SafeSanté et du kit TytoCare, en mettant en évidence les bénéfices observés.

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. (Slack)

Une fois le problème résolu, assurez-vous que le pharmacien est 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 pharmacies à recommander SafeSanté à leurs confrères !

L'acquisition des pharma est cruciale, c'est pour cela que SafeSanté a décidée de mettre en place une offre de parrainage, qui rémunère à la fois de parrain mais également le filleul.

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.

6.1. Collecte du Feedback

On organisera tout les 3 mois, un appel pour avoir du feedback sur notre solution, on leur fera passer un questionnaire afin de savoir ce qui leur plait et les axes d'améliorations.

Conclusion

Votre rôle en tant qu'Account Manager chez SafeSanté est essentiel pour garantir que nos solutions de télémédecine apportent la valeur ajoutée attendue. 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 !