

Intitulé du poste	Chargé(e) de clientèle
Rattachement hiérarchique	Placé sous l'autorité du responsable d'agence ou du directeur régional en l'absence du responsable d'agence Hiérarchie transversale avec les services supports
Profil requis	- Bac + 2 minimum en travail sanitaire et social ou gestion du personnel ou commercial - Expérience de minimum 2 ans dans le même type de poste ou dans le même secteur d'activité (aide à la personne)
Compétences techniques requises	- Capacités commerciales (relations prospects et clients...) - Capacités d'analyse, d'organisation et de rigueur (recruter, animer et suivre une équipe d'intervenants à domicile) - Capacités informatiques : maîtrise des outils informatiques et de communication mis à disposition (VITACENTER – Pack Office)
Aptitude / capacités liées au poste	- Sens relationnel - Sens commercial - Réactivité face aux imprévus et polyvalence - Rigueur, autonomie et sens de l'organisation - Capacité d'anticipation - Capacité à gérer le stress et les situations conflictuelles - Sens du travail en équipe et de communication - S'adapter aux différents publics et situations (courtoisie, diplomatie, écoute, empathie, sens des contacts humains, ouverture d'esprit, fermeté)
Particularités du poste	- Formation sur le pro-logiciel VITACENTER - Formation au projet de Vitalliance, son offre de services et tarifs, modalités d'intervention et documents liés, ses publics et son contexte selon différents aspects - Formation à l'organisation, aux procédures et méthodologies de travail - Permis B
Lieux du poste	- Grenoble ou tout autre lieux situés en région Auvergne-Rhône-Alpes - Déplacements chez les prospects et clients selon les besoins et demandes
Risques professionnels	Pas de risques particuliers
Relations professionnelles	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Internes</i> : les Chargé(e)s de Clientèle, le Responsable d'Agence ou le Directeur Régional selon le cas ainsi que l'ensemble des collaborateurs selon les besoins • <i>Externes</i> : clients et leur entourage, prospects, intervenants, prescripteurs médico-sociaux...
Conditions de travail	- Temps de travail : 39h/semaine
Outils utilisés	- Logiciel interne (Vitacenter) - EBI/ EBS - TB annualisation - Dashboard - Trame d'appel prospect et argumentaire de vente - Gmail (messagerie, agenda, drive..)

• **Missions**

Le chargé(e) de clientèle au sein de Vitalliance est un pilier de l'organisation d'une agence.

Le maintien de la vie à domicile étant un élément essentiel des clients, en tant qu'interlocuteur privilégié, le chargé(e) de clientèle permet la mise en place d'interventions adaptées en parallèle d'autres acteurs de la santé.

Il analyse la demande, propose le service le plus adapté et gère toute l'organisation des prestations en restant en lien direct avec les auxiliaires de vie, les clients et leur entourage tout en veillant à son bon déroulement.

Il assure le suivi et la fidélisation de son portefeuille clients ainsi que l'encadrement de l'équipe d'auxiliaires de vie sous la responsabilité du responsable d'agence.

• **Fonction 1 : Développement et fidélisation commerciale**

► Expliquer le projet de Vitalliance, le communiquer et le partager aux différents publics (prospects, clients, prescripteurs...) tout en ayant un discours commercial adapté et en conformité avec les attentes Vitalliance.

► Identifier, analyser, évaluer et réajuster le degré d'autonomie et les besoins en services d'aide à domicile d'un prospect/client (par téléphone, à l'agence ou au domicile)

► Concevoir un devis et un projet d'accompagnement adaptés aux besoins, aux attentes et aux moyens du prospect/client et assurer le suivi et les relances des devis.

► Fidéliser son portefeuille de prescripteurs (médecins, maisons mutualisées...) et les fidéliser en organisant des événements (déjeuners, ciné-débats...)

► Fidélisation de son portefeuille clients : appels de suivi de mission, VAD...

• **Fonction 2 : Recrutement et management des auxiliaires de vie**

► Recrutement :

- Traitement des candidatures (Nagora, email, courrier...)
- Recherche de nouveaux candidats : sourcing, diffusion d'annonces (Nagora, Pôle Emploi, Indeed, Le Bon Coin...), contact avec les écoles, les missions locales, organisation de sessions de recrutement
- Sélection des candidats : entretien de recrutement téléphonique et physique, réalisation de tests, contrôles de référence...

► Management :

- Assurer un suivi régulier en gardant un contact de proximité et de confiance (contact téléphonique, réunion d'équipe...)
- Évaluer (à chaque contact téléphonique et physique, entretien professionnel annuel...)
- Fidéliser les équipes par le biais d'événements : sessions d'information et d'échange, goûters et cafés des intervenants...
- Professionnaliser les équipes par le biais de formations, de sessions expertes et de temps d'analyse des pratiques professionnelles

• **Fonction 3 : Mise en place et suivi des interventions**

- ▶ Collecter toutes les informations nécessaires au bon déroulement de l'intervention (humaines, logistiques et techniques)
- ▶ Conseiller (mise en place d'aide financières, besoins réels, prestations)
- ▶ Sélectionner, choisir le (ou les) intervenant(s) en fonction de la demande du client et des besoins techniques identifiés
- ▶ Planifier la 1ère rencontre entre les auxiliaires de vie et le client : briefe des intervenants (informations humaines, logistiques et techniques formalisées – fiche de mission)
- ▶ Organisation et mise en place de l'intervention :
 - élaborer et gérer les plannings des intervenants (remplacements...)
 - planifier, suivre, évaluer et contrôler la qualité des interventions et prestations des auxiliaires de vie (contrôles téléphoniques, appels réguliers des clients et intervenants)
 - informer le client de l'aide et son entourage des détails de l'intervention par téléphone et lui faire parvenir en parallèle le kit personnalisé
- ▶ Suivi des interventions :
 - Gérer les plannings d'intervention selon les règles du juridique (durée du temps de travail, amplitude horaire, temps de repos, nombre de jours de travail hebdomadaire...)
 - Traitement des PFM : cohérence avec le planning, conscience et compréhension du lien contrat de travail / bulletin de salaire...
 - Gérer l'annualisation CDD/CDI : compréhension des enjeux, conformité avec la cible, suivi, gestion du TB de suivi, anticipation sur 5 mois minimum...
- ▶ Garantir la satisfaction des clients par l'écoute, la présence et la connaissance du terrain (accompagnement personnalisé du client)
- ▶ Traitement des réclamations sous un délai de 48 heures
- ▶ Gestion administrative : tenue des dossiers ADV / clients, réactivité et conformité des contrats de travail ADV, envoi des fiches de présence dans les délais, et gestion des arrêts maladie, congés maternité, accidents de travail...
- ▶ Coordonner au maximum autour du client les actions des ADV et de Vitalliance avec les autres intervenants connus (infirmier, kinésithérapeute, assistante sociale, médecin, tuteur...)
- ▶ Veiller au respect des engagements contractuels
- ▶ Recouvrement des impayés : suivi des impayés, implication et rigueur dans la procédure...

En fonction des besoins du service, des missions complémentaires peuvent vous être confiées dans le cadre de votre fonction.

Nom et prénom du salarié(e) :

Signature :

Date :