

Poste à pourvoir :

Responsable relation clientèle



PRESENTATION

Pôle / Direction :

DAHLIB

Service / site :

Blanchisserie

Responsable de service :

Adam DIALLO

Présentation du CHU :

Le CHU de Rouen Normandie assure à la fois une mission de soins de proximité au bénéfice de 600 000 habitants, dans une logique de réseau de soins et une fonction de recours sur un bassin de population de l'ordre de 2 millions d'habitants en tant que 1^{er} établissement de santé en Normandie. Il travaille en articulation étroite avec les nombreux acteurs du système de santé et médico-social ainsi qu'avec l'université, les collectivités territoriales et les partenaires économiques de la Région.

Composé de 7 sites dont 2 industriels, (blanchisserie et production de repas), il offre 2 450 lits et places. Avec 10 500 salariés il assure une mission d'entraînement régional considérable, tant dans le domaine des soins que dans celui de l'enseignement et de la recherche. Son budget d'exploitation s'élève à 760 millions d'euros en 2020. Il est organisé en 14 pôles dont 10 pôles d'activités cliniques, 3 pôles d'activités medicotechniques et un pôle de santé publique.

Etablissement support du GHT « Rouen, cœur de Seine », qui regroupe 9 établissements, le CHU de Rouen s'articule avec les autres GHT de la région et avec le CHU de Caen pour développer des complémentarités dans une approche territoriale des soins, de l'enseignement et de la recherche sur l'ensemble de la Normandie.

Depuis le 1^{er} mars 2021, le CHU est en direction commune avec le CH du Belvédère situé à Mont-Saint-Aignan.



MISSIONS

Missions permanentes :

Renseignement de la clientèle, que ce soit en personne ou par téléphone.

Réponse aux courriers tout en respectant les objectifs de délai et de qualité.

Collecte des besoins exprimés par les clients.

Analyse des demandes et des réclamations (provenant à la fois des clients externes et des ASTER émises par le CHU) et prise en charge des réponses.

Proposition de solutions aux problèmes rencontrés, en transférant les demandes complexes au bon interlocuteur.

Priorisation des interventions en cas de forte affluence, tout en respectant les délais de traitement et les consignes établies.

Garantie de la satisfaction des clients tout en veillant au respect des procédures et des délais de traitement.

Assurance du suivi des prestations et du conseil clientèle.

Information des clients sur les nouveaux produits ou prestations de service.

Établissement d'objectif de satisfaction des clients et collaboration avec l'équipe pour les atteindre en permanence.

Mise en œuvre des opérations et des processus d'amélioration de la relation client.

Réalisation d'enquête de satisfaction.

Suivi des marchés et de la grille tarifaire.

Mise à jour des coordonnées et des contacts clients.

Analyse des indicateurs et mise en place d'actions correctives si nécessaire.

Pilotage du service de marquage et de la mise à disposition du linge neuf pour l'injection.

Veille au respect des règles d'hygiène et au maintien de la propreté du secteur géographique.

Missions spécifiques :

Responsable de la personne chargée de clientèle et facturation

Responsable des agents du service marquage



QUALIFICATIONS

Expérience en hôpital ou environnement paramédical appréciée

Formation administrative



COMPETENCES

Aisance relationnelle, rigueur, ponctualité, réactivité, maîtrise des outils informatiques, esprit d'initiative..



CONDITIONS

Rémunération selon profil



CONTACTS

Pour plus d'informations, possibilité de contacter Madame LARCHEVÊQUE 61933 ou 0232881933

Pour candidater, rendez-vous sur www.chu-rouen.fr, rubrique « Nous recrutons ».