

A close-up photograph of a woman's hands. She is holding a smartphone in her left hand, which displays a colorful app interface with a landscape scene and a person. In her right hand, she holds a light blue, ergonomic medical device. The background is softly blurred, showing the woman's face and hair.

# Fizimed

## Chargé(e) service client France et Allemagne *Customer Success Manager France and Germany*

Rejoindre FIZIMED c'est rejoindre une Start-Up Strasbourgeoise en pleine croissance, dans l'industrie de la santé des femmes, c'est faire partie d'une équipe motivée et polyvalente, c'est grandir professionnellement dans une ambiance conviviale.

👉 Fizimed, c'est avant tout l'histoire de femmes et d'hommes, des professionnels de la santé, avec un objectif commun : **améliorer le bien-être des femmes au quotidien.**

💙 Notre premier produit est Emy Trainer, un dispositif médical innovant pour lutter contre l'incontinence urinaire chez les femmes **qui s'est démarquée par son efficacité et ses résultats cliniquement prouvés.** Le petit nouveau vient d'être lancé, c'est Emy Pump, **le tire lait portable sans fil à utiliser partout !**

🚀 Afin de développer sa croissance en France et à l'international, Fizimed recherche son Chargé(e) de la relation client dont le rôle sera d'assurer la satisfaction de nos clientes et être en lien au quotidien avec elles pour répondre à leurs besoins.

👉 En plaçant la cliente au cœur de vos actions, vous maîtrisez l'ensemble des process au-delà du périmètre d'un service client traditionnel en interagissant sur divers canaux digitaux !

### Vos missions :

#### 1 - Une relation client au contact des utilisatrices

- Répondre aux clientes sur le site web, par e-mail, sur les réseaux sociaux
- Répondre aux avis clientes, développer la stratégie pour développer cet axe
- Recueillir les remarques de la clientèle et les transmettre au service de production, marketing, recherche, développement afin d'optimiser le produit
- Gestion de la base de données clients et mise en place de réponses automatiques

## 2- Une approche globale et marketing de la relation client

- Optimiser et compléter la documentation (FAQ, Manuel utilisateurs etc...) afin d'assurer et de faire évoluer les éléments
- Être force de proposition dans l'amélioration continue de la relation client (avis, marrainage, emailing client etc...)
- Mettre en place un monitoring d'activité et des indicateurs de performances
- Possibilité de mettre en place des projets en lien avec l'IA pour optimiser le service client et se former sur les nouvelles technologies

### Profil :

Expérience passée dans le service client

### Compétences :

- Très bon relationnel, travail en équipe, sens de l'humain
- Maîtrise de l'allemand (niveau minimum C1) et du français obligatoire, 50% des interactions sont en allemand
- Rigueur, autonomie et organisation
- Force de proposition pour développer la satisfaction client
- Gestion des outils bureautique et CRM (une formation sera assurée)

### Travailler chez Fizimed, c'est aussi :

- Être entouré(e) d'une équipe internationale et dynamique (4 nationalités représenté chez nous !)
- Avoir l'opportunité de grandir dans une organisation en constante évolution
- Évoluer rapidement en compétences et en responsabilités
- Tickets restaurant et mutuelle avantageuse
- Possibilité de télétravail
- Temps partiel possible
- 12 jours de repos supplémentaires, soit un total de 37 jours / an
- Salaire entre 28k€ et 32k€ brut annuel selon profil
- Bonus financier pour la pratique sportive

Vous souhaitez rejoindre une équipe déterminée à avoir un impact sociétal positif en proposant des produits de qualité ?

😊 Nous attendons votre candidature  
Candidature à envoyer  
à [job@fizimed.com](mailto:job@fizimed.com)

