

Account Manager Senior / responsable clientèle

Fiche de poste

Kinshasa Digital

Kinshasa Digital est une agence digitale de développement basée à Kinshasa.

Notre équipe expérimentée crée des sites Web, applications mobiles et des logiciels personnalisés de grande qualité pour des clients en RDC et à l'étranger. Soit directement en réalisant les projets soit en plaçant des développeurs en consultance dans les équipes des clients.

Kinshasa Digital aspire à devenir leader dans ses secteurs d'activité. Nous avons la ferme conviction qu'en plus d'une culture d'excellence dans le travail, engager les meilleurs talents nous conduira à la création de meilleurs produits et services.

Mission

L'Account manager conseille les clients sur la stratégie à adopter et les actions à mettre en place : il a donc une parfaite connaissance du produit commercialisé par son entreprise, de son secteur d'activité et des besoins du client. Il gère l'interface avec l'équipe (chef de projets, développeurs, etc.).

Dans un environnement digital, il doit posséder une bonne culture générale sur les aspects techniques des produits qu'il commercialise : placement de consultant développeur, développement de plateformes digitales, etc...

L'account manager s'assure de la qualité des services proposés au client et cherche des solutions innovantes pour mieux le servir. Responsable de la relation client, il l'informe de l'évolution de son entreprise, le conseille sur le plan stratégique et fait en sorte que le client soit toujours satisfait, apportant une réelle valeur ajoutée aux services fournis et promeut ses produits. Ce n'est pas un chasseur (sales) mais un éleveur, capable de détecter et répondre aux besoins (up sell, cross sell).

Il assure donc un suivi personnalisé et continu du client : basé sur une analyse de résultats, il a une vision d'ensemble et fournit des reportings réguliers au client, ainsi que des propositions pour augmenter sa compétitivité, et plus généralement répondre aux besoins du client.

L'account manager s'occupe de plusieurs clients en même temps, il doit donc faire preuve d'organisation et gérer son temps efficacement.

De plus, l'account manager s'occupe des relations avec les clients déjà existants mais peut en prospecter de nouveaux. Dans tous les cas, il s'agit d'un métier varié où il est au contact de beaucoup d'interlocuteurs différents : des compétences en communication et négociation sont donc indispensables. Il doit ainsi faire preuve d'un excellent sens du relationnel.

Qualification

Minimum

L'Account manager doit posséder un bon sens relationnel et commercial car il est l'interlocuteur principal des clients. Il doit faire preuve d'organisation, d'une bonne capacité d'analyse et de réactivité pour prendre rapidement les bonnes décisions. Il doit également être à l'aise à l'oral (il est amené à faire des présentations) et la maîtrise de l'anglais est un précieux atout dans ce milieu international.

- Dans son métier il est en contact régulier avec le client, il doit donc disposer de bonnes qualités de pédagogie pour détailler les offres à son client
- Il doit savoir faire la synthèse, et choisir les informations à communiquer à son client
- Il doit savoir fédérer une équipe, la motiver et coordonner son travail pour servir le client
- Il dispose de compétences de conseil et même de chef de projet, sait organiser et faire avancer les projets
- Il sait développer la relation commerciale, la faire fructifier et faire en sorte que le client fasse appel à lui

Préférence

- Il a des compétences commerciales évidentes, il doit connaître les méthodes de vente
- Il doit savoir argumenter sur des chiffres, des propositions, promouvoir et négocier
- Il connaît bien son produit et concurrence, sait comment faire la différence avec ses services et ses produits
- Bon niveau d'anglais

Informations complémentaires

CV et lettre de motivation à: yannick@kinshasadigital.com

Lieu : Kinshasa, Ngaliema/Gombe

Type de contrat : CDI plein temps ou stagiaire, en fonction du niveau de formation et d'expérience

Début du contrat : ASAP

Rémunération : Selon profil