

## Responsable de la relation familles

### STATUT

- CADRE

### QUALIFICATION

- Bac + 4 ou 5 en école de commerce/ Université avec une spécialisation en commerce  
Master Moss

### EXPERIENCE REQUISE

- Une première expérience commerciale significative, idéalement dans notre secteur

### POSITION DANS L'ORGANISATION

- Rattachement hiérarchique : DE
- Rattachement fonctionnel : RCR

## Missions principales

- **MANAGER L'ACCUEIL DE L'ETABLISSEMENT**
- **ASSURER LA COMMERCIALISATION INTERNE DE L'ETABLISSEMENT**
- **ETRE GARANT DE L'EXPERIENCE CLIENT, ET DE LA RELATION CLIENT**
- **ETRE GARANT DE LA NOTORIETE SUR LE MARCHE LOCAL**
- **ETRE GARANT DE LA RELATION AVEC LES FAMILLES**
- **PARTICIPER A LA VIE DE L'ETABLISSEMENT**

## Missions principales et activités

### ASSURER LA COMMERCIALISATION INTERNE DE L'ETABLISSEMENT

- Appuyer le DE dans la mise en place de la stratégie commerciale de Korian.
- Assurer et organisez le suivi des demandes d'admission et du taux d'occupation.
- Contribuer activement à l'atteinte des objectifs du taux d'occupation en communiquant avec enthousiasme pour les offres Korian.
- Assurer la traçabilité des demandes d'admission de l'ensemble des canaux (du 1er contact à la clôture) et des RDV prescripteurs sur l'outil CRM.
- Coordonner les membres du codir sur la dynamique VAD et En lien avec l'équipe soignante
- Mettre régulièrement à jour les argumentaires de vente et les documents commerciaux
- Assurer les étapes clés du parcours client (1er contact, visite (80%), relance, entrée, intégration...animation de la relation client, suivi des sorties, fidélisation...) en assurant le suivi administratif.
- Développer le CA par la vente de services, prestations ou produits additionnels

### CONSTRUIRE ET PILOTER LA RELATION CLIENT / E-REPUTATION

- Générer de la satisfaction par les promesses et engagements tenus
- Traiter l'insatisfaction
- Responsable de piloter le process satisfaction : en amont de l'enquête / pendant / après
- Communiquer sur les résultats et sur le plan d'action
- Coordonner la conception du plan d'action post-sat et le mettre en œuvre, en cohérence avec les inputs nationaux et de la restitution aux familles
- Communiquer le plan d'action et son évolution aux familles / résidents
- Répondre aux opposants
- Manager les équipes d'accueil pour une expérience client réussie (Consumer decision journey)



## GARANTIR UNE RELATION CONTINUE AVEC LES FAMILLES

- Garantir la mise en œuvre du programme relationnel à destination des familles et des résidents selon chaque étape du parcours clients
- Organiser la présentation des interlocuteurs clés auprès du résident / famille
- Organiser les RDV des familles et solliciter selon les besoins les métiers contributeurs
- Organiser et inviter les familles aux cocktails de bienvenue
- Appeler le référent familial à M+1 de l'arrivée
- Valider la newsletter KG et s'assurer d'1 envoi minimum/mois et imprimer pour mise à dispo
- Valider les informations du mur établissements (événements, menus, animations...)
- Communiquer à chaque grand temps fort de la résidence (changement CODIR, événements festifs, nouveaux équipements, travaux, canicule/ santé...)
- Programmer et réaliser 2 RDV/famille/an dont 1 au moins en présence du DE
- Programmer et réaliser 2 réunions des familles/an
- S'assurer de la communication sur les écrans d'accueil
- Accompagner les familles dans le deuil (livre de condoléances, fleurs...)

## PARTICIPER A LA VIE DE L'ETABLISSEMENT

- Se montrer proactif dans la vie de l'établissement et s'inscrire dans les projets développés : journée à thème, animations, organisation de buffet pour des événements etc...
- S'inscrire pleinement dans la démarche qualité de l'établissement en la mettant en œuvre dans son quotidien.

## Connaissances attendues et compétences clés requises

- Autonomie
- Dynamisme
- Flexibilité et réactivité
- Disponibilité (déplacements fréquents sur sa région)
- Forte capacité de travail
- Faculté d'écoute et d'évaluation
- Très bonnes capacités rédactionnelles
- Connaissance du marché
- Capacité d'anticipation
- Maîtrise des techniques de gestion de projet
- Conduite du changement
- Sens du service
- Appétence pour le contact
- Capacité d'élaborer et de suivre les tableaux de bord
- Maîtrise de l'outil CRM

## Relations de travail

- **Relations internes**
  - > L'ensemble des équipes de l'Etablissement.
- **Relations externes**
  - > Résidents / Patients
  - > Familles
  - > Clients externes
  - > Fournisseurs
  - > Auditeurs externes (éventuels)
  - > RCR