

# Customer Success Manager

## 80 - 100% (h/f/d)

**Lieu de travail : suisse romande, Soleure, hybride**

**Début : à convenir, CDI**

### À propos de nous :

QUMEA est le pionnier du monitoring digital de la mobilité pour les établissements de santé. Nous sommes synonymes d'innovation et de progrès dans le domaine de la santé et établissons de nouvelles normes en matière de sécurité des patients. Notre système basé sur un radar mesure sans contact et de manière anonyme les mouvements humains dans la chambre des patients. Le personnel soignant sait automatiquement et 24 heures sur 24 comment vont ses patients et est informé en temps réel lorsqu'ils ont besoin d'aide. Notre surveillance numérique de la mobilité garantit ainsi une plus grande sécurité des patients, aide le personnel soignant dans son travail et fournit des informations cliniques pertinentes.

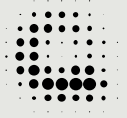
Ce qui nous motive ? Aider les professionnels de la santé à gérer les risques de manière proactive et à améliorer les résultats grâce à une solution sûre, efficace et discrète. Nous recherchons actuellement un(e) Customer Success Manager qui servira d'interface entre notre système et les établissements de santé.

### Ta mission :

En tant que chargé(e) de clientèle et chef(fe) de projet, vous veillez à ce que notre système QUMEA soit intégré de manière optimale dans le quotidien des soins. Vous accompagnez nos clients depuis la planification du projet jusqu'à l'optimisation continue des processus, en passant par la mise en place. Vous êtes ainsi l'interlocuteur(trice) central(e) pour les questions, les formations et les adaptations individuelles. Votre objectif : garantir que notre système apporte un maximum d'avantages. Pour cela, vous alliez un savoir-faire médical et infirmier à une affinité pour la technique.

### Tes tâches en détail :

- Planification et mise en œuvre de projets clients dans une perspective de soins infirmiers en Suisse romande
- Formation et assistance du personnel soignant à l'utilisation de notre système
- Garantir une mise en service et un fonctionnement sans heurts. Cela implique également une collaboration étroite avec l'ingénieur de projet technique, qui est responsable de la mise en service technique.
- Analyse et optimisation continues de l'utilisation en collaboration avec les clients.
- Soutien au développement de nos solutions grâce aux retours d'expérience pratiques.
- Visites régulières chez les clients existants ou potentiels.
- Collaboration avec l'équipe commerciale et assistance dans le processus de vente
- Recherche à développer et à optimiser continuellement les processus au sein de l'équipe CSM
- Faire de QUMEA un employeur exceptionnel, où l'innovation est stimulée par la collaboration



## Ce que tu apportes :

- Tu justifies de plusieurs années d'expérience en tant qu'infirmier/ère, idéalement avec une expérience de cadre ou d'expérience dans la gestion de projet
- Tu connais les processus et les défis des soins infirmiers (hôpital ou maison de retraite) et tu remets en question le statu quo
- Tu as des exigences élevées en matière d'excellence dans ton travail, tu es fortement orienté(e) vers le service et tu as pour objectif de satisfaire durablement la clientèle
- Tu as à cœur d'établir des relations étroites et de confiance avec les clients et de représenter QUMEA à l'extérieur.
- Tu es une personne optimiste et positive qui apprécie les relations interpersonnelles.
- Tu es capable de maîtriser des situations difficiles, de motiver une équipe et d'élaborer des solutions ensemble.
- Tu es disposé(e) à acquérir des connaissances techniques afin de présenter QUMEA et de l'expliquer de manière compréhensible.
- Tu es autonome et flexible dans ta façon de travailler, ce qui implique une disponibilité pour voyager jusqu'à 50 %
- Tu as de l'expérience avec les applications Microsoft (Outlook, Word, Powerpoint, etc.)
- Tu parles couramment le français et l'allemand ou l'anglais et tu es prêt à apprendre la langue qui te manque, car nous recherchons un renfort pour nos clients en Suisse romande et un nouveau membre pour notre équipe internationale.

## Pourquoi QUMEA ?

Ce qui t'attend chez QUMEA :

- Un travail qui a du sens: parce que nous croyons en notre capacité à faire bouger les choses et à transformer durablement le secteur de la santé grâce à de véritables innovations.
- Flexibilité et mobilité : travail hybride et remboursement des transports publics – pour une liberté maximale et une contribution à la protection de la planète.
- Réussir ensemble : ne soyez pas seulement présent, mais devenez partenaire grâce à notre programme de participation des employés ou à l'acquisition directe d'actions.
- Événements d'équipe et esprit d'équipe : de la chasse au trésor au week-end de ski, parce que nous partageons des expériences qui créent des liens.
- Activités sportives: Que vous soyez un gourou de la course à pied ou un pro du badminton, nous avons de quoi vous faire bouger.
- La capacité d'agir : vos idées ne sont pas seulement écoutées, elles sont également mises en œuvre.
- Flexibilité maximale en matière de congé parental: parce que les super-héros de demain ont besoin de passer du temps avec leurs parents.
- Culture de l'erreur : tester. Échouer. Apprendre. Recommencer. Et on a aussi le droit de rire.

## Candidature :

Ce poste correspond à l'emploi de vos rêves ? Envoyez-nous votre candidature à l'adresse [jobs@qumea.com](mailto:jobs@qumea.com). Nous sommes impatients de vous rencontrer et d'en savoir plus sur vous !