



## Chargé(e) de clientèle FR-NL (Elsenborn)

**CDI – Temps plein**

**Lieu : Elsenborn**

**Département : Commercial**

**Rapporte à : Sales Manager Benelux**

### **Notre société :**

Depuis 1958, **ORTIS** développe des solutions de santé naturelles au cœur du parc naturel des Ardennes belges, sur le plateau des Hautes Fagnes.

Entreprise familiale et indépendante, nous plaçons l'**humain** et la **nature** au centre de nos engagements, avec la volonté d'accompagner chacun dans son bien-être au quotidien.

Avec près de 100 références commercialisées dans plus de 20 pays, nous innovons sans cesse dans des domaines tels que le transit, le sommeil, la vitalité, l'immunité ou encore les articulations.

Nos 125 collaborateurs partagent une conviction : **la nature est une source d'inspiration et de solutions durables pour la santé de tous.**

Vous partagez nos valeurs et souhaitez contribuer à notre mission ? Alors ce poste est fait pour vous !

### **Votre mission :**

Développer le chiffre d'affaires, fidéliser et construire une relation avec un portefeuille de clients Pharma et Bio, ceci par téléphone.

Les notions de **Service** et de **relation long terme** sont au cœur de ce métier.

Être à l'écoute, comprendre les besoins, répondre aux questions et proposer des solutions en fonction des demandes formulées.

L'objectif est de développer avec ses clients une relation durable de proximité.

### **Responsabilités principales :**

- Répondre aux appels entrants des clients ;
- Mettre à jour leurs données (fiches clients) dans notre CRM ;
- Développer les ventes de votre portefeuille de clients et les contacter à la fréquence définie en fonction de la segmentation recommandée ;
- Gérer votre budget produits en véritable investisseur afin de développer le sell-out de vos clients ;
- Préparation des calls aux clients tout en respectant le déroulé de l'entretien de vente tel que défini par votre responsable ;
- Expliquer les conditions d'achat; présenter les offres commerciales en vigueur et les nouveautés ;
- Contrôler et saisir les commandes réceptionnées par e-mail ou téléphone dans le système informatique, s'assurer du respect du délai de livraison;
- Répondre aux questions de vos clients ;
- Fidéliser vos clients en leur prodiguant des conseils et des services personnalisés ;
- Gérer tous les éventuels litiges et/ou réclamations ;



- Prospecter une cible définie de clients potentiels et leur présenter les produits.

### **Profil recherché :**

- Vous possédez au minimum un diplôme d'enseignement secondaire supérieur ;
- Vous êtes à l'aise au téléphone et disposez d'un très bon sens du contact et d'une aisance relationnelle;
- Vous aimez vendre et atteindre vos objectifs ;
- Vous vous exprimez avec clarté tant en français qu'en néerlandais ;
- Vous êtes rigoureux, organisé et avez un esprit de synthèse ;
- Vous vous adaptez à votre interlocuteur, lui offrez un service personnalisé et appréciez pouvoir le conseiller;
- Vous restez calme même devant un client mécontent, parlez de façon empathique et assertive, argumentez avec respect et de manière claire et convaincante ;
- Créatif, vous êtes force de propositions et trouvez toujours des solutions ;
- Conscient de  **votre rôle d'ambassadeur de notre entreprise**, vous êtes attentif aux besoins et demandes des clients externes et également internes ;
- Vous justifiez d'au moins 6 mois d'expérience dans une fonction similaire de préférence dans le domaine pharmaceutique ;
- Des connaissances scientifiques ou en phytothérapie sont un plus ;
- Vous maîtrisez MS Office (Excel/Word/...) et avez déjà travaillé avec un CRM ;
- Vous êtes intéressé de rejoindre une PME familiale où l'esprit d'équipe, le service- clients, la qualité, la transparence et l'honnêteté sont au cœur de nos valeurs.

### **Notre offre :**

- Un **CDI à temps plein (40h/sem)** dans une entreprise familiale pionnière des compléments alimentaires naturels.
- Une **formation complète** à nos produits, notre savoir-faire et nos méthodes de travail.
- Un **accompagnement personnalisé** pour développer vos compétences commerciales et relationnelles.
- Une **rémunération attractive** composée d'un salaire fixe et de **primes liées à vos résultats**.
- Des **avantages extra-légaux** (chèques-repas, assurance groupe, etc.).
- Un environnement de travail agréable au cœur de la nature, dans une société engagée pour le bien-être durable.
- La possibilité de contribuer activement à l'innovation dans un secteur en pleine croissance.

### **Intéressé·e ?**

Envoyez sans tarder votre CV et votre lettre de motivation par email à [recrutement@ortis.com](mailto:recrutement@ortis.com).