



## **RESPONSABLE PÔLES RELATION CLIENTS H/F**

<b>Lieu :</b>	Tours (37)
<b>Nombre de postes :</b>	1
<b>Type de contrat :</b>	CDI
<b>Temps de travail :</b>	Temps plein
<b>Avantages :</b>	Mutuelle – prévoyance - titres restaurant participation - intéressement

### **Présentation du Groupe**

Air Liquide est un leader mondial des gaz, technologies et services pour l'industrie et la santé. Présent dans 80 pays avec environ 66 000 collaborateurs, le Groupe sert plus de 3,6 millions de clients et de patients. Oxygène, azote et hydrogène sont des petites molécules essentielles à la vie, la matière et l'énergie. Elles incarnent le territoire scientifique d'Air Liquide et sont au cœur du métier du Groupe depuis sa création en 1902.

Air Liquide a pour ambition d'être un leader de son industrie, d'être performant sur le long terme et de contribuer à un monde plus durable.

Air Liquide place la diversité au cœur de ses activités et s'engage notamment en favorisant l'égalité professionnelle et l'emploi des travailleurs en situation de handicap.

### **Descriptif de l'entité et de l'activité**

Le réseau « 5A » est composé de ADAIR Assistance (Nord-Pas de Calais), APAIR Assistance (Picardie), ADEP Assistance (IDF), ARAIR Assistance (Région Centre) et AEMA (Pyrénées Atlantiques). Ces 5 entités, prestataires de proximité, experts et solidaires, sont reconnues pour la prise en charge globale et de haute technicité à domicile de patients adultes et enfants, dans les domaines respiratoires, de la perfusion, de la nutrition et de l'insulinothérapie. Ses équipes s'engagent aux côtés des professionnels de santé, à offrir aux patients une meilleure qualité de vie dans le cadre de leur traitement.

### **Poste**

Afin de délivrer une prestation de service de haute qualité et satisfaire les besoins de nos clients (patients, prescripteurs, structures), vous êtes garant de la qualité de la prise en charge des demandes clients dès le 1er appel et du niveau de réponse associé.

A ce titre, vous avez pour principales missions de :

- Organiser et faire évoluer les organisations et les équipes pour garantir la prise d'appels et assurer une réponse efficiente aux demandes de nos clients ;
- Veiller à la bonne prise en charge des missions et être garant de leur planification dans les délais requis ;
- Accompagner les équipes dans l'utilisation des outils métiers et développer la polyvalence ;
- Garantir une parfaite facturation de nos activités auprès des caisses, organismes de santé (mutuelle) ou clients (HAD, autres structures) ;
- Veiller au bon traitement des dossiers administratifs afin de limiter le "NOFAC" ;
- Piloter la transformation des organisations des pôles Relations Clients en appliquant les méthodes issues du "lean" et en accompagnant les équipes dans ces évolutions ;
- Déployer, suivre et accompagner les projets ;
- Manager les équipes dans un souci constant de développement des compétences et d'employabilité ;
- Participer aux démarches qualité et sécurité de l'entreprise et au respect des procédures applicables.

Dans le cadre de l'évolution des organisations des pôles Relation Clients, vous déployez de nouveaux process et accompagnez le changement auprès des équipes avec un management participatif et responsabilisant.

Pour réussir ce challenge, vous travaillez en équipe et vous développez une relation de proximité avec les managers opérationnels.

## **Profil**

Basé(e) à Tours, vous prenez en charge le management et le pilotage des différents pôles Relation Clients en multi-sites. Doté(e) d'un excellent relationnel, vous avez plaisir à échanger avec les autres, à les aider, à les accompagner et à les développer.  
Vous aimez animer un collectif !

Vous êtes organisé(e), efficace, et vous aimez analyser vos résultats pour mieux performer.  
Vous débordez d'idées, avez l'envie et l'énergie pour faire évoluer les process internes.

La connaissance de l'outil OPTITIME serait un plus.

**Dossier de candidature - CV + lettre de motivation – à adresser par courriel à :**

[recrutement@arair.fr](mailto:recrutement@arair.fr)