

Account Manager / Opiekun klienta

O stanowisku

Szukamy osoby, która przejmie odpowiedzialność za współpracę z [typ klientów] korzystającymi z [produkt/usługa]. Będziesz prowadzić bieżące ustalenia, koordynować sprawy wymagające zaangażowania innych zespołów i dbać o to, aby klient wiedział, co dzieje się na kolejnych etapach współpracy. Stanowisko obejmuje również [np. rozwój współpracy, przygotowywanie ofert, negocjacje lub odnowienia umów].

Zakres obowiązków

Na tym stanowisku będziesz:

- prowadzić bieżącą współpracę z przypisanymi klientami,
- porządkować ustalenia i pilnować kolejnych działań,
- koordynować tematy wymagające udziału innych zespołów,
- reagować na problemy klientów i przekazywać dalej sprawy wymagające dodatkowej decyzji,
- rozpoznawać zmiany i nowe potrzeby po stronie klienta,
- rozwijać współpracę w zakresie [określić],
- przygotowywać oferty i prowadzić negocjacje [jeżeli dotyczy],
- odpowiadać za odnowienia umów [jeżeli dotyczy],
- aktualizować najważniejsze informacje i ustalenia w [CRM / inne narzędzie].

Czego oczekujemy?

Szukamy osoby, która ma doświadczenie w prowadzeniu współpracy z [typ klientów] i potrafi samodzielnie prowadzić powierzone tematy.

Ważne będzie także:

- prowadzenie rozmów biznesowych i porządkowanie ustaleń,
- rozpoznawanie potrzeb klienta przed zaproponowaniem rozwiązania,
- współpraca z osobami z różnych zespołów,
- działanie w jasno określonym zakresie decyzyjności,
- umiejętność rozpoznania sytuacji wymagającej eskalacji,
- doświadczenie w [negocjacjach / rozwijaniu sprzedaży / odnowieniach umów – jeżeli dotyczy].

Doświadczenie w [branża / B2B / określony model sprzedaży] jest [wymagane / dodatkowym atutem].

Jak wygląda odpowiedzialność za klienta?

Ta część pozwala od razu pokazać kandydatowi, gdzie zaczyna się i kończy jego samodzielność.

Obszar	Jak to wygląda u nas?
Przejęcie klienta	[np. po podpisaniu umowy / po wdrożeniu]
Bieżąca współpraca	[za jakie sprawy odpowiadasz samodzielnie]
Problemy klientów	[co prowadzisz samodzielnie, a kiedy angażujesz inny zespół]
Rozwój współpracy	[czy rozpoznajesz potrzebę, przygotowujesz ofertę, negocjujesz]
Odnowienia umów	[czy prowadzisz cały proces, czy jego część]
Ceny i rabaty	[jakie decyzje możesz podejmować samodzielnie]
Zmiany warunków	[kiedy potrzebna jest dodatkowa akceptacja]
Eskalacje	[jakie sprawy i do kogo są przekazywane]
Wynik stanowiska	[np. przychód, marża, odnowienia, rozwój współpracy]

Z kim będziesz współpracować?

Po stronie klientów będziesz mieć kontakt z [np. właścicielami firm, osobami zarządzającymi, HR, IT, marketingiem lub działem zakupów]. W naszej firmie będziesz współpracować przede wszystkim z [np. sprzedażą, wdrożeniami, supportem, finansami].

Nie wszystkie sprawy będziesz realizować samodzielnie. Ważną częścią tej roli jest przekazanie właściwego kontekstu osobom, które przejmują dany temat, oraz zadbanie o dalszą komunikację z klientem.

Dodatkowym atutem będzie

Doświadczenie w [branża lub typ klientów], znajomość [CRM / konkretne narzędzia], praca przy [np. odnowieniach umów, sprzedaży do obecnych klientów, projektach wymagających współpracy kilku działów] oraz znajomość [język] na poziomie [poziom].

Jak będziemy oceniać efekty pracy?

Od początku będziesz wiedzieć, za jaki rezultat odpowiadasz. Na tym stanowisku mierzymy [np. wartość sprzedaży do obecnych klientów, marżę, odnowienia umów, realizację ustalonych celów dla przypisanej grupy klientów]. Jeżeli wynagrodzenie obejmuje część zmienną, jej wysokość będzie zależeć od [konkretny wynik lub zestaw mierników].

Co otrzymasz na start?

Zapewnimy Ci dostęp do [CRM i pozostałe narzędzia], informacje potrzebne do przejęcia klientów oraz wdrożenie do [produktu / usługi / sposobu pracy]. W codziennej pracy będziesz mieć wsparcie [zespoły lub role], do których możesz kierować sprawy wymagające specjalistycznej wiedzy lub dodatkowej decyzji.

Jak wygląda rekrutacja?

- Proces obejmuje [liczba] etapy: [np. rozmowę z rekruterem, krótkie zadanie i spotkanie z przyszłym przełożonym].
- Podczas rozmów będziemy chcieli poznać nie tylko Twoje dotychczasowe stanowiska, ale również zakres odpowiedzialności, z jakim pracowałeś lub pracowałaś: rodzaj klientów, samodzielnie podejmowane decyzje, prowadzone negocjacje oraz sytuacje wymagające współpracy z innymi zespołami.
- Na jednym z etapów możemy wykorzystać krótkie zadanie oparte na sytuacji klienta. O jego zasadach poinformujemy Cię przed rozpoczęciem.
- Po zakończeniu procesu prześlemy Ci informację zwrotną w ciągu [liczba] dni roboczych