



Conseil à la clientèle: réussir en équipe

Chez Galexis, le suivi personnel et qualifié de la clientèle occupe une place très importante. Les conseillères et conseillers à la clientèle s'engagent avec joie et enthousiasme en faveur du développement des cabinets médicaux. Ils soutiennent les clients de manière compétente et permettent aux médecins de bénéficier de valeurs ajoutées personnelles. En font partie un contact direct et rapide, un engagement professionnel, une grande fiabilité et une mise en réseau ainsi qu'une collaboration orientée vers la recherche de solutions.

En tant que conseiller à la clientèle Medical engagé, Patrick Kreuzer intervient également pour Galexis et répond aux souhaits et aux demandes des clients et clientes de Suisse orientale depuis 2016. Dans l'interview qu'il a accordée à INSIDER, il décrit la fascination pour son travail, ce qu'il entend par un bon suivi de la clientèle et pourquoi, en tant qu'opticien de formation, il travaille pour Galexis à l'heure actuelle.

Monsieur Kreuzer, qu'est-ce qui vous intéresse dans votre travail?

La diversité de mes tâches et leurs exigences. C'est toujours une expérience formidable de voir comment nos clients utilisent nos solutions pour améliorer la santé de leurs patients. Par ailleurs, je trouve que les projets de construction, de transformation et d'extension des cabinets médicaux sont passionnants. Nous sommes aux côtés de ces derniers pour donner des conseils du début à la mise en service. Notre équipe soutient les clients aussi bien en leur apportant la technique médicale nécessaire qu'en leur proposant nos vastes prestations de services, grâce auxquelles nous sommes devenus un véritable partenaire pour les médecins.

Comment décririez-vous l'environnement de travail dans lequel vous évoluez?

Il est très dynamique. Les clients nous posent de nombreuses questions en même temps sur des sujets très différents. Avec nos équipes, nous trouvons des solutions et facilitons ainsi le travail important qu'ils effectuent sur les patients ou avec eux. Ces derniers mois, nous avons notamment été confrontés à certains défis en raison de changements législatifs, pour lesquels nous avons élaboré des solutions adaptées au fur et à mesure afin que nos clients puissent se sentir pris en charge de manière optimale dans ce nouveau cadre.

Au vu de cette dynamique, vous n'avez pas de journée de travail type?

Pas vraiment, non. Certaines tâches font partie de la routine, comme par exemple le traitement des e-mails ou la gestion des appels téléphoniques. À ceci s'ajoutent les nombreuses heures que nous passons dans la voiture pour nous rendre à des rendez-vous. Sinon, ma journée de travail est toujours très diversifiée, à l'image de mon environnement de travail. Les entretiens avec les clients dans leurs cabinets médi-

caux ou les visites des clients dans nos salles d'exposition à Saint-Gall ou à Niederbipp sont au cœur de notre programme dans le but de planifier les aménagements ou les ajouts au sein des cabinets ainsi que de nouveaux projets. Je me rends également dans certains cabinets médicaux pour former le personnel sur différentes solutions de technologie médicale. Parfois, nous participons nous-mêmes à des formations continues en Suisse ou à l'étranger ou représentons notre employeur lors de congrès, de séminaires ou de salons. D'autre part, notre quotidien se compose également de rencontres ou de discussions régulières avec les membres de l'équipe et avec les responsables des régions concernant les souhaits et les projets des clients. Nous échangeons aussi beaucoup avec nos supérieurs hiérarchiques.

«Il faut être authentique et très bien connaître son domaine d'activité ainsi que son offre.»

Qu'entendez-vous personnellement par un bon conseil et un bon suivi de la clientèle?

À mon avis, il est essentiel de demander et de comprendre correctement les souhaits et les idées des clients afin de pouvoir leur proposer la solution adéquate à l'étape suivante. Il est tout aussi important que nous offrions un service de qualité, surtout après l'achat, et que nous soyons le partenaire idéal pour nos clients en cas de difficultés. Le fait qu'ils nous choisissent pour leur livrer le matériel dont ils ont besoin pour leurs cabinets médicaux et le traitement de leurs patients est une marque de confiance. Il est fondamental de développer et de renforcer cette confiance.

À quoi accordez-vous une importance particulière dans vos contacts avec les clients?

L'honnêteté et la transparence sont très importantes à mes yeux, mais il ne faut pas négliger une pointe d'humour de temps en temps.

Quelles sont les qualités requises pour réussir en tant que conseiller à la clientèle?

Il faut être authentique et très bien connaître son domaine d'activité ainsi que son offre. L'empathie et une bonne confiance en soi sont également très importantes. Enfin, il est nécessaire d'être résistant au stress, de faire preuve de

discipline et de savoir gérer un environnement dynamique et en constante évolution. Pour terminer, il faut être un très bon joueur d'équipe, car dans notre secteur d'activité, il est impossible de réussir seul.

À l'origine, vous venez du domaine de l'ophtalmologie et avez également travaillé dix ans comme opticien. Comment avez-vous changé de profession?

Dans mon métier d'opticien, j'étais très orienté vers la clientèle et je jouais le rôle d'un fournisseur de services, notamment en raison de la philosophie d'entreprise de mon employeur. Grâce à ces connaissances, j'ai réussi à convaincre la responsable d'un fabricant de technique médical en ophtalmologie que je pouvais l'aider à développer son secteur et à réactiver un potentiel de clients inexploité. C'est en travaillant en équipe que nous y sommes parvenus au cours des années suivantes. C'est ainsi que je suis passé du commerce de détail au service extérieur. Cette responsable m'a ensuite aidé à rejoindre son équipe chez Galexis, ce dont je lui suis très reconnaissant.

En conclusion, comment trouver l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée? Quels sont vos loisirs et vos centres d'intérêt personnels?

J'aime passer mon temps libre avec ma femme et nos trois enfants, soit dans la nature soit dans notre maison dans laquelle il y a toujours quelque chose à «bricoler». En tant que conseiller à la clientèle au service extérieur, j'ai du mal, au vu de mes horaires de travail très irréguliers, à pratiquer un loisir avec des entraînements à heures fixes.

Monsieur Kreuzer, nous vous remercions vivement de cet entretien.

Patrick Kreuzer
Conseiller clients médical

