Ваш надежный помощник

Customer success manager (Spanish market), Тренер по продукту та роботі з клієнтами

Киев,

Компания: 3Shape

Рубрики: Офисный персонал, Наука, образование, переводы

Пожелания к сотруднику

Образование:	полное высшее
Опыт работы:	от года
График работы:	полный рабочий день

Описание вакансии

Компанія 3Shape спеціалізується на розробці **3D-сканерів та програмних рішень,** за допомогою яких фахівці у сфері стоматології та слухопротезування мають змогу надавати більш якісні послуги широкому колу пацієнтів. **Наші продукти – це високотехнологічні інноваційні сканери та програмні CAD-рішення,** які суттєво поліпшують життя пацієнтів та лікарів-стоматологів у всьому світі.

Головний офіс 3Shape знаходиться у Копенгагені. Команди розробників працюють у Данії, Україні, Північній Македонії. Виробництво компанії зосереджене у Польщі. Компанія 3Shape є транснаціональною компанією з офісами в Європі, Азії, Північній та Південній Америці.

Компанія 3Shape – надійний роботодавець на українському ринку праці. Історія українського офісу розпочалася 16 років тому, і **ми продовжуємо зростати, займаємося пошуком нових співробітників та щиро піклуємося про них навіть під час війни в Україні**. Зокрема, ми надаємо оплачувану відпустку співробітникам, які призвані на військову службу, а також турбуємося про психічне здоров'я усіх колег та організовуємо ряд заходів для його підтримки.

Завдання **Менеджера з розвитку клієнтів (Customer Success Manager – CSM)** полягає у тому, щоб клієнт не просто купив продукт компанії 3Shape, але й із задоволенням користувався ним після покупки та отримував досвід та враження, які перевищать його усі його очікування. Обраний кандидат буде дистанційно проводити для користувачів програму адаптації та знайомства з одним з найголовніших продуктів компанії – сканером TRIOS. Він/вона буде знайомитися з клієнтами, вивчати їхній досвід та проводити навчання відповідно до структурованої програми дистанційної адаптації та знайомства з продуктами компанії, щоб забезпечити високий рівень задоволеності клієнта та максимально ефективне використання продукту.

Ключові обов'язки:

побудова довірливих взаємин з клієнтами та якісна організація процесу адаптації та знайомства зі сканером TRIOS;

- швидке та уважне реагування на запити клієнтів;
- спілкування з клієнтами електронною поштою, текстовими повідомленнями, у чаті підтримки клієнтів, телефононом та будь-якими іншими засобами зв'язку відповідно до вказівок керівництва;
- планування повного процесу адаптації та знайомства клієнтів з продуктами компанії, постійна підтримка клієнтів впродовж усього цього періоду до тих пір, поки клієнт не зрозуміє, що він став впевненим користувачем TRIOS, а сканування – його щоденною звичкою;
- перевірка інсталяції продукту на відсутність проблем та несправностей;
- проведення комплексного практичного тренінгу зі скануванням для клієнта, надання рекомендацій щодо подальшого навчання;
- моніторинг та подальший контроль за процесом адаптації користувачів;
- взаємодія з іншими підрозділами та локальними академіями та подальша передача зворотного зв’язку керівництву.

Контроль, звітність та адміністративні задачі:

- настроювання облікового запису клієнта;
- введення даних клієнта у CRM-систему або програмне забезпечення для керування проєктами;
- відстеження прогресу користувача у процесі адаптації та знайомства, подальший контроль та рекомендації.

Вимоги:

- носій іспанської мови або рівень володіння C2, грамотна усна та письмова англійська мова (рівень не нижче середнього), вільне володіння українською мовою;
- максимальна клієнтоорієнтованість, високий рівень допитливості та бажання допомогти;
- зацікавленість сферою стоматології та здатність швидко навчатися;
- готовність та бажання вивчати нове програмне забезпечення;
- володіння навичками ефективної комунікації для проведення чітких та зрозумілих тренінгів, а також консультування клієнта; готовність навчити стоматологів працювати зі сканером TRIOS та пояснити усі нюанси та особливості використання цифрових технологій;
- уміння мислити глобально, щоб розуміти культурні особливості та ефективно працювати, долаючи бар'єри культурного розходження;
- навички розв'язання проблем та здатність логічно мислити – завдяки уважному слуханню та спостереженню може ідентифікувати ключові проблеми та стримувальні фактори;
- здатність до багатозадачності – вміння ефективно працювати у динамічних/стресових ситуаціях з численними задачами та часовими обмеженнями;
- навички міжособистісного спілкування – цікава та відкрита особистість, яка готова розуміти та слухати.
- ступінь бакалавра або рівнозначний.

Необов'язкові вимоги:
- досвід роботи у службі підтримки клієнтів;
- досвід роботи асистентом стоматолога/помічником зубного техніка та/або досвід користування TRIOS та/або інших систем внутрішньоротового сканування буде перевагою.

Доєднуйтеся до нашої команди, якщо ви бажаєте:

- стати частиною дружньої команди професіоналів;
- постійно професійно зростати та розвиватися;
- підтримувати баланс між роботою та особистим життям;
- мати гнучкий графік з можливістю працювати дистанційно;
- корпоративні пільги: 24 робочих дні щорічної відпустки, медичне страхування, компенсація витрат за обіди, оплачувані лікарняні, у т.ч. по догляду за хворою дитиною, відпустки для догляду за дитиною тощо;
- комфортний офіс (не open space!) неподалік Національного технічного університету України «КПІ»;
- місця паркування для співробітників компанії
- періодичні відрядження до країн Європи.

3Shape develops 3D scanners and software solutions that enable dental and hearing professionals to treat more people, more effectively.

3Shape is headquartered in Copenhagen, with development teams in Denmark, Ukraine, North Macedonia and with a production site in Poland.

The **Customer Success Manager (CSM)** ensures that a client does not just buy a 3Shape product, but has an exceptional experience with it, too, after the initial purchase has taken place. He/she will guide the user through the remote onboarding program to discover the world of TRIOS. To accomplish this, he/she builds relationships with users, customize the experience, and provide training by following a structured remote onboarding program to ensure excellent customer experiences and high product usage.

Key responsibilities:

Build trusted customer relationships and provide first-class TRIOS onboarding experience

- Provide prompt follow-up and attention to customer inquiries.
- Communicate with customers via email, text, live-chat, phone calls or any other communication method as outlined by management.
- Plan the entire onboarding of your customers and assist them during their entire onboarding journey from the delivery date of their TRIOS until they are confident TRIOS users and scanning is a habit.
- Verify product installation to ensure that there are no issues.
- Deliver complete scanning hands-on training with the customer, together with a follow up training guidance.
- Monitor and follow up on the users onboarding journey.
- Interact with other departments and local academies and escalate customers feedback further.

Tracking, Reporting and administrative tasks

- Setting up the customer’s account
- Entering client information into CRM or project management software.
- Monitoring user’s progress through the onboarding journey and follow up.

Requirements:

- Native or C2 level in Spanish, and intermediate verbal and writing skills in English and fluent Ukrainian.
- Customer obsession, high curiosity in people and willingness to help.
- Interest in dental world and strong ability to learn fast.
- Competent to learn new software.
- Strong Communicator—must be able to provide clear, concise training and advice to the customer. Able to guide dentists through the world of TRIOS with varied digital apprehensions.

- Global Mindset-Must be able to understand and effectively work across cultural boundaries.
- Ability to Multitask—can effectively function in a fast-paced / stressful environment with multiple agendas and timelines
- Bachelor’s degree or equivalent

Preferred:

1. Previous experience in a customer support role.
2. Previous experience as a dental assistant / dental lab and/or demonstrated use of TRIOS and/or other IOS would be a plus.

Being the part of us means:

- Work in a unique professional, friendly and supportive environment.
- Constant professional growth and development.
- A healthy work-life balance.
- Possibility of flexible remote work.
- Comprehensive benefits incl. 24 working days of annual vacation; medical insurance; compensation of lunches; paid sick leaves and child sick leaves; maternity and paternity leaves etc.
- Good working conditions in a comfortable office (not open space!) near National Technical University “KPI”.
- A parking lot with free spaces for employees.
- Occasional business trips to Western Europe.

Контактная информация

Сайт: http://www.3shape.com

Адрес: Киев, Poliova str., 21