



Avyron Pharma

DESCRIPTION DE POSTE

Septembre 2026
Région de Montréal, QC
Temps Plein

Titre du Poste	Manager, Service à la Clientèle
Département	Service à la Clientèle
Relève à	Présidente & CEO
Type de Poste	Permanent, Temps Plein
Lieu	Montréal, Québec (hybride)
Entrée en Fonction	Dès que possible

Sommaire du Poste.

Avyron Pharma est une entreprise pharmaceutique générique canadienne en phase de démarrage. Avec un portefeuille important de produits, la société est en pleine structuration de ses fonctions corporatives.

Le ou la Manager, Service à la Clientèle est un rôle clé au sein de l'équipe de direction. La personne retenue sera responsable de mettre en place l'ensemble de l'infrastructure du service à la clientèle de la société : processus et outils de gestion des demandes, relation avec le réseau de pharmacies clientes, gestion d'équipe et amélioration continue. Ce rôle est idéal pour un(e) professionnel(le) entrepreneurial(e) capable d'opérer dans un environnement en démarrage avec une vision stratégique à long terme.

Responsabilités Principales.

1. Infrastructure & Opérations du Service à la Clientèle.

- Mettre en place les processus et outils de gestion des demandes clients (CRM, système de billetterie).
- Établir les standards de service et les indicateurs de performance (SLA).
- Développer les procédures de traitement des commandes, des retours et des réclamations.

2. Gestion de l'Équipe.

- Recruter, former et encadrer l'équipe de service à la clientèle.
- Établir les horaires et assurer une couverture adéquate.
- Évaluer la performance et soutenir le développement des membres de l'équipe.

3. Relation Client & Pharmacies.

- Assurer une communication efficace avec le réseau de pharmacies clientes.
- Gérer les escalades et résoudre les enjeux complexes.
- Collaborer avec les équipes des ventes et de la logistique afin d'assurer la satisfaction client.

4. Amélioration Continue.

- Analyser les données de satisfaction client et proposer des améliorations.

- Optimiser les processus afin de réduire les délais de traitement.
- Mettre en place des sondages et des mécanismes de rétroaction client.

5. Conformité & Qualité.

- Assurer la conformité aux exigences réglementaires applicables (Santé Canada).
- Documenter les processus et maintenir les registres de qualité.
- Collaborer avec les équipes réglementaires sur le traitement des plaintes liées aux produits.

Profil Recherché

Formation & Accréditation.

- Baccalauréat en administration, commerce ou domaine connexe.
- Formation en gestion de la relation client — un atout.

Expérience.

- Minimum 6 à 8 ans d'expérience en service à la clientèle, dont au moins 2 à 3 ans en gestion d'équipe.
- Expérience dans le secteur pharmaceutique, de la distribution ou de la santé (atout important).
- Expérience avec des systèmes CRM.

Compétences Techniques.

- Maîtrise des outils CRM et de gestion des demandes clients.
- Connaissance des processus de la chaîne d'approvisionnement pharmaceutique (atout).
- Excellentes compétences analytiques.

Aptitudes & Qualités Personnelles.

- Leadership orienté vers le client et capacité à construire une équipe de zéro.
- Sens de l'organisation, rigueur et empathie.
- Excellentes aptitudes en communication, tant à l'écrit qu'à l'oral.
- Bilinguisme français-anglais.

Ce que Nous Offrons.

- Un rôle de leadership fondateur au sein d'une entreprise pharmaceutique en démarrage à fort potentiel.
- Une rémunération concurrentielle incluant un salaire de base et une prime de performance.
- Un environnement de travail hybride flexible basé à Montréal.
- L'opportunité de bâtir une équipe et une infrastructure de service à la clientèle de zéro.
- Assurances collectives et avantages sociaux compétitifs.

Comment Postuler.

Les personnes intéressées sont invitées à soumettre leur curriculum vitæ ainsi qu'une lettre de motivation décrivant leur expérience pertinente à :

Amélie Faubert

Présidente & CEO — Avyron Pharma

Objet : Candidature – Manager, Service à la Clientèle

HR@avyronpharma.com

Avyron Pharma souscrit aux principes d'équité en matière d'emploi et encourage les candidatures de toutes les personnes qualifiées, sans égard au genre, à l'origine ethnique, au handicap ou à tout autre motif protégé par la loi.