

Anchanto | 2017 | Customer Success Function

Job Title: Account Manager – Enterprise and SME

Positions open: 1

Experience: 3-4+ years

Education and Experience: Diploma or Bachelor Degree all Major

Location: Jakarta

Anchanto, melalui produk SaaS yang dimiliki dan jaringan mitra globalnya, memberikan layanan yang luar biasa, solusi pemenuhan kelas dunia & kemitraan, mendorong bisnis untuk mengembangkan bisnis mereka. Anchanto pemenang berbagai penghargaan Saas Teknologi dan Integrasi dengan dengan pemain ekosistem membuat penjualan secara online dan e-commerce logistik menjadi sederhana untuk semua orang yang memudahkan dan menghubungkan semua pemain kunci di seluruh dunia. Anchanto didirikan oleh Mr. Vaibhav Dabhade pada tanggal 17 Juni 2011 di Singapura dengan visi "untuk memberikan pelanggan pengalaman yang mempesona" melalui platform perangkat lunak dan layanan terkait.

Anchanto sekarang sudah memiliki pelanggan di 10+ negara di seluruh penjuru dunia dan membantu semua pelanggan mengintegrasikan secara mulus ke 41+ pasar online seperti Lazada, Zalora, Qoo10, Flipkart, BliBli, Amazon, dan eBay dll untuk mendorong persediaan Inventaris, konten digital, dan promosi serta mendapat pesanan pelanggan, semuanya secara real time, 3M, PayTM, DKSH, Luxasia, Essilor, La Roche Posay, ASOS adalah beberapa pelanggan utama.

Tanggung Jawab, Termasuk :

- Account Manager bertanggung jawab untuk bekerja sama dengan pelanggan secara aktif untuk mencapai keberhasilan bersama pelanggan dalam penggunaan produk Anchanto
- Memahami sepenuhnya pengetahuan produk Anchanto dari industri, kegunaan, fitur, pemakaian, kinerja dan semua keunggulannya
- Bertanggung jawab menangani pelanggan perusahaan melalui proses setelah di serah terimakan oleh tim pemasaran
- Bertanggung jawab mengubah customer yang menguji coba menjadi pelanggan berbayar dan menangani mereka melalui proses yang ada
- Mendapatkan semua informasi dari tim pemasaran untuk pelanggan perusahaan, untuk merencanakan implementasi atas dasar kesiapan pelanggan
- Menjaga secara teratur, komunikasi yang jelas dan lurus dengan pelanggan
- Mendemonstrasikan / mengarahkan Anchanto produk kepada pelanggan yang ada atau kepada prospek
- Menangani langsung atau implementasi pelanggan berdasarkan kesiapan dan perjanjian
- Menangani semua penundaan, ketergantungan eksternal dan manajemen krisis
- Berlaku sebagai produk konsultan kepada pelanggan dan prospek kapanpun dibutuhkan untuk menjawab semua pertanyaan mereka mengenai produk
- Secara terus menerus (mingguan, bulanan, tahunan) bertemu pelanggan untuk menjaga hubungan baik
- Membuat laporan berdasarkan waktu dan basis waktu pada alat internal seperti sales machine dan Pipedrive
- Mengelola komunikasi internal dan secara berkala untuk memastikan kepuasan pelanggan dan semua masalah diselesaikan secara halus
- Harian, mingguan dan bulanan memonitor penggunaan produk dan volume untuk akun sebagai pemeriksaan kesehatan, kelakuan pelanggan, analisa resiko dan secara keseluruhan status akun
- Update dan melatih akun pelangganmu pada fitur baru yang akan ada di setiap produk
- Mempersiapkan rencana 12 bulan pertumbuhan akun, perkiraan dengan pelanggan, kesempatan menjual dan bekerja sesuai rencana dan mencapai target untuk mendapatkan akun perusahaan
- Memastikan penagihan, pembayaran dan pembaharuan langganan dari akun akun yang di miliki

- Membuat, mengomunikasikan dan melakukan rencana langkah langkah krisis untuk semua akun yang dimiliki

Persyaratan :

- Harus memiliki kemampuan komunikasi lisan dan tulisan yang sangat baik dalam bahasa Inggris dan Indonesia
- Harus terbiasa berkomunikasi dengan pelanggan melalui telepon dan email
- Menunjukkan tingkat ketekunan, akuntabilitas dan integritas yang tinggi
- Harus mau dan bisa beradaptasi dan belajar dengan cepat
- Harus bisa untuk berfikir agresif dan bertindak cepat
- Harus sesuai proses dan bertindak secara orientasi
- Harus bisa bekerja fleksibel dalam shift waktu yang berbeda dalam seminggu
- Maks 30thn / diutamakan wanita