Management relation clientèle

Domaine : Stratégie commerciale et marketing

Appellations

- Chef de service clients
- Responsable service relation clientèle
- Responsable service clients
- Responsable de la relation clientèle
- Responsable de la gestion clientèle
- Responsable service consommateurs
- Chargé de clientèle e-commerce
- Superviseur front office

Accès au métier

Cet emploi/métier est accessible à partir d'un Brevet de Technicien Supérieur -BTS- en commerce, marketing, gestion, ... Il est également accessible à partir d'une licence dans les secteurs du commerce, marketing, communication ou licence en diététique pour le secteur de l'alimentaire. La pratique d'une langue étrangère, en particulier l'anglais, peut être exigée. La maîtrise de l'outil informatique peut être requise.

Conditions d'exercice

L'activité de cet emploi/métier s'exerce au sein d'entreprises industrielles, commerciales et société de services. Elle varie selon le secteur (alimentaire, télécommunication, ...) et le type de produits/services (bancaires, informatiques, de consommation, ...). L'exercice de cet emploi/métier nécessite une utilisation intense du téléphone et des nouvelles technologies bureautiques.

Activités de base

• Compléter les supports de suivi d'activité et les transmettre aux services concernés • Définir des indicateurs de performance du service et mettre en place si nécessaire des ajustements • Elaborer ou participer à l'élaboration de la stratégie relation clientèle et déterminer les plans d'action annuels et les objectifs du service • Etablir et mettre en oeuvre des procédures de gestion des réclamations des clients • Identifier les remontées des clients (remarques, réclamations, ...) et apporter des solutions

Compétences de base

• Droit commercial • Techniques d'analyse statistique • Techniques de communication • Techniques de conduite de projet • Techniques de reporting

Activités spécifiques

• Concevoir des supports d'information et de communication et les transmettre aux services concernés (marketing, publicité, ...) • Coordonner l'activité d'une équipe-Techniques d'animation d'une équipe • Entreprises • Grands comptes • participer à des opérations commerciales (salons d'exposition, foires, ...) pour la promotion ou le lancement de nouveaux produits • Particuliers • Réaliser le suivi des clients grands comptes d'une structure • Suivre la gestion des dossiers clients et le contrôle qualité (enquêtes de satisfaction, réclamations, litiges clients, etc.) et proposer des axes d'amélioration-Connaissances de base en gestion administrative et comptable • Superviser le travail de l'équipe call center • Vente par correspondance • Vente sur Internet