

Appellations

- Adjoint / Adjointe service clients
- Chargé / Chargée de clientèle e-commerce
- Chargé / Chargée de clientèle en ligne
- Chef du service clients
- Customer Relationship Manager (CRM)
- Directeur / Directrice clientèle
- Responsable administratif / administrative du service clients
- Responsable de la gestion clientèle
- Responsable de la relation clientèle
- Responsable e-CRM electronic Customer Relationship Management
- Responsable fidélisation clientèle
- Responsable pôle clients
- Responsable service clients
- Responsable service clients online
- Responsable service consommateurs
- Responsable service relation clientèle

Définition

Organise et met en oeuvre les modalités de traitement des demandes des clients, des consommateurs (suggestions, réclamations, besoins, ...) en lien avec les services concernés (marketing, commercial, communication, ...), selon des objectifs de fidélisation et de satisfaction de la clientèle.

Dirige un service.

Peut réaliser la gestion de dossiers clients.

Accès à l'emploi métier

Cet emploi/métier est accessible à partir d'un Master (M1) dans les secteurs du commerce, du marketing ou de la communication.

Il est également accessible à partir d'un diplôme de niveau Bac+2 (BTS, L2, ...) en économie sociale et familiale ou diététique pour le secteur de l'alimentaire.

La pratique d'une langue étrangère, en particulier l'anglais, peut être exigée.

Conditions d'exercice de l'activité

L'activité de cet emploi/métier s'exerce au sein d'entreprises industrielles, commerciales, ...

Elle varie selon le secteur (alimentaire, télécommunication, ...) et le type de produits/services (bancaires, informatique, de consommation, ...).

Compétences de base

Savoir-faire		Savoirs	
<input type="checkbox"/> Concevoir une stratégie de relation clientèle <input type="checkbox"/> Participer à l'élaboration d'une stratégie de relation clientèle <input type="checkbox"/> Définir une stratégie de fidélisation		Ec E E	<input type="checkbox"/> Analyse statistique <input type="checkbox"/> Management <input type="checkbox"/> Marketing / Mercatique <input type="checkbox"/> Techniques de vente

Compétences de base

Savoir-faire	Savoirs
<input type="checkbox"/> Recueillir l'avis et les remarques d'un client	Ec
<input type="checkbox"/> Définir les plans d'actions annuels d'une entreprise	E
<input type="checkbox"/> Améliorer une procédure qualité	Ei
<input type="checkbox"/> Contrôler l'application d'une procédure	C
<input type="checkbox"/> Concevoir des indicateurs de performance	le
<input type="checkbox"/> Proposer des axes d'amélioration	E
<input type="checkbox"/> Proposer des axes d'évolution	E
<input type="checkbox"/> Réaliser le bilan d'activité d'un service et informer les acteurs concernés	Ce
<input type="checkbox"/> Réaliser un suivi d'activité	Ce
<input type="checkbox"/> Proposer des solutions techniques à un client	Ir
<input type="checkbox"/> Réaliser la gestion des ressources humaines	Ec
<input type="checkbox"/> Coordonner l'activité d'une équipe	Es

Compétences spécifiques

Savoir-faire	Savoirs
<input type="checkbox"/> Intervenir auprès d'une clientèle d'entreprises	S
<input type="checkbox"/> Intervenir auprès d'une clientèle de particuliers	Es
<input type="checkbox"/> Mettre en place des solutions de suivi (tracking) pour analyser le trafic d'un site et les comportements de navigation des visiteurs	Ci
<input type="checkbox"/> Vendre des produits sur internet	Ce
<input type="checkbox"/> Gérer un portefeuille de dossiers clients	Ce
<input type="checkbox"/> Concevoir des programmes de fidélisation clients	Ec
<input type="checkbox"/> Mener une campagne d'e-mailing	Ec
<input type="checkbox"/> Coordonner la logistique d'évènements promotionnels	E
<input type="checkbox"/> Concevoir des supports d'information et de communication	C
<input type="checkbox"/> Proposer des évolutions des systèmes d'information	Ri

Compétences spécifiques

Savoir-faire	Savoirs
<input type="checkbox"/> Réaliser le suivi d'une clientèle grand compte	Ce

Environnements de travail

Structures	Secteurs	Conditions
<input type="checkbox"/> Entreprise industrielle <input type="checkbox"/> Société de services	<input type="checkbox"/> Aéronautique, spatial <input type="checkbox"/> Agriculture <input type="checkbox"/> Alimentaire <input type="checkbox"/> Armement <input type="checkbox"/> Automobile <input type="checkbox"/> Bâtiment et Travaux Publics -BTP- <input type="checkbox"/> Bois, ameublement <input type="checkbox"/> Chimie <input type="checkbox"/> Chimie fine <input type="checkbox"/> Combustibles <input type="checkbox"/> Commerce/vente <input type="checkbox"/> Electricité <input type="checkbox"/> Electroménager <input type="checkbox"/> Electronique <input type="checkbox"/> Energie, nucléaire, fluide <input type="checkbox"/> Ferroviaire <input type="checkbox"/> Habillement, cuir, textile <input type="checkbox"/> Industrie cosmétique <input type="checkbox"/> Industrie du papier, carton <input type="checkbox"/> Industrie graphique <input type="checkbox"/> Information et communication <input type="checkbox"/> Machinisme <input type="checkbox"/> Mécanique, travail des métaux <input type="checkbox"/> Métallurgie, sidérurgie <input type="checkbox"/> Nautisme <input type="checkbox"/> Optique, optronique <input type="checkbox"/> Parachimie	

Environnements de travail

Structures	Secteurs	Conditions
	<input type="checkbox"/> Pétrochimie <input type="checkbox"/> Plasturgie, caoutchouc, composites <input type="checkbox"/> Sécurité, hygiène, environnement <input type="checkbox"/> Sport et loisirs <input type="checkbox"/> Tourisme <input type="checkbox"/> Transport/logistique <input type="checkbox"/> Verre, matériaux de construction	

Mobilité professionnelle

Emplois / Métiers proches

Fiche ROME	Fiches ROME proches
M1704 - Management relation clientèle ■ Toutes les appellations	D1509 - Management de département en grande distribution — Toutes les appellations
M1704 - Management relation clientèle ■ Toutes les appellations	E1103 - Communication — Toutes les appellations

Emplois / Métiers envisageables si évolution

Fiche ROME	Fiches ROME envisageables si évolution
M1704 - Management relation clientèle ■ Toutes les appellations	D1406 - Management en force de vente — Toutes les appellations
M1704 - Management relation clientèle ■ Toutes les appellations	M1701 - Administration des ventes — Toutes les appellations
M1704 - Management relation clientèle ■ Toutes les appellations	M1705 - Marketing — Toutes les appellations
M1704 - Management relation clientèle ■ Toutes les appellations	M1707 - Stratégie commerciale — Toutes les appellations