

❖ Appellations

- | | |
|--|--|
| ☐ Adjoint / Adjointe service clients | ☐ Responsable de la relation clientèle |
| ☐ Chargé / Chargée de clientèle e-commerce | ☐ Responsable e-CRM electronic Customer Relationship Management |
| ☐ Chargé / Chargée de clientèle en ligne | ☐ Responsable fidélisation clientèle |
| ☐ Chef du service clients | ☐ Responsable pôle clients |
| ☐ Customer Relationship Manager (CRM) | ☐ Responsable service clients |
| ☐ Directeur / Directrice clientèle | ☐ Responsable service clients online |
| ☐ Responsable administratif / administrative du service clients | ☐ Responsable service consommateurs |
| ☐ Responsable de la gestion clientèle | ☐ 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
☐ Concevoir une stratégie de relation clientèle ☐ Participer à l'élaboration d'une stratégie de relation clientèle	Ec E	☐ Analyse statistique ☐ Management

❖ Compétences de base

Savoir-faire		Savoirs
☐ Définir une stratégie de fidélisation ☐ Recueillir l'avis et les remarques d'un client ☐ Définir les plans d'actions annuels d'une entreprise ☐ Améliorer une procédure qualité ☐ Contrôler l'application d'une procédure ☐ Concevoir des indicateurs de performance ☐ Proposer des axes d'amélioration ☐ Proposer des axes d'évolution ☐ Réaliser le bilan d'activité d'un service et informer les acteurs concernés ☐ Réaliser un suivi d'activité ☐ Proposer des solutions techniques à un client ☐ Réaliser la gestion des ressources humaines ☐ Coordonner l'activité d'une équipe	E Ec E Ei C Ie E E Ce Ce Ir Ec Es	☐ Marketing / Mercatique ☐ Techniques de vente ☐ Techniques de communication ☐ Typologie du client ☐ Management électronique de relation client (e-CRM) ☐ Droit commercial ☐ Gestion de projet ☐ Gestion budgétaire ☐ Outils de Business Intelligence (BI) ☐ Logiciel de gestion clients ☐ Outils bureautiques

❖ Compétences spécifiques

Savoir-faire		Savoirs
☐ Intervenir auprès d'une clientèle d'entreprises ☐ Intervenir auprès d'une clientèle de particuliers	S Es	
☐ Mettre en place des solutions de suivi (tracking) pour analyser le trafic d'un site et les comportements de navigation des visiteurs ☐ Vendre des produits sur internet	Ci Ce	☐ E-commerce ☐ E-procurement ☐ Réglementation du commerce électronique
☐ Gérer un portefeuille de dossiers clients ☐ Concevoir des programmes de fidélisation clients ☐ Mener une campagne d'e-mailing	Ce Ec Ec	☐ Gestion administrative ☐ Gestion comptable
☐ Coordonner la logistique d'événements promotionnels	E	
☐ Concevoir des supports d'information et de communication ☐ Proposer des évolutions des systèmes d'information	C Ri	

❖ Compétences spécifiques

Savoir-faire	Savoirs
☐ Réaliser le suivi d'une clientèle grand compte	Ce

❖ Environnements de travail

Structures	Secteurs	Conditions
☐ Entreprise industrielle ☐ Société de services	☐ Aéronautique, spatial ☐ Agriculture ☐ Alimentaire ☐ Armement ☐ Automobile ☐ Bâtiment et Travaux Publics -BTP- ☐ Bois, ameublement ☐ Chimie ☐ Chimie fine ☐ Combustibles ☐ Commerce/vente ☐ Électricité ☐ Électroménager ☐ Électronique ☐ Énergie, nucléaire, fluide ☐ Ferroviaire ☐ Habillement, cuir, textile ☐ Industrie cosmétique ☐ Industrie de santé ☐ Industrie du papier, carton ☐ Industrie graphique ☐ Information et communication ☐ Machinisme ☐ Mécanique, travail des métaux ☐ Métallurgie, sidérurgie ☐ Nautisme	

❖ Environnements de travail

Structures	Secteurs	Conditions
	☐ Optique, optronique ☐ Parachimie ☐ Pétrochimie ☐ Plasturgie, caoutchouc, composites ☐ Sécurité, hygiène, environnement ☐ Sport et loisirs ☐ Tourisme ☐ Transport/logistique ☐ 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

❖ Mobilité professionnelle

Emplois / Métiers envisageables si évolution

Fiche ROME	Fiches ROME envisageables si évolution
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