

❖ Appellations

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

- Concevoir une stratégie de relation clientèle
- Participer à l'élaboration d'une stratégie de relation clientèle

Savoirs

- | | |
|----|--|
| Ec | <input type="checkbox"/> Analyse statistique |
| E | <input type="checkbox"/> Management |

❖ Compétences de base

Savoir-faire		Savoirs
<input type="checkbox"/> Définir une stratégie de fidélisation	E	<input type="checkbox"/> Marketing / Mercatique
<input type="checkbox"/> Recueillir l'avis et les remarques d'un client	Ec	<input type="checkbox"/> Techniques de vente
<input type="checkbox"/> Définir les plans d'actions annuels d'une entreprise	E	<input type="checkbox"/> Techniques de communication
<input type="checkbox"/> Améliorer une procédure qualité	Ei	<input type="checkbox"/> Typologie du client
<input type="checkbox"/> Contrôler l'application d'une procédure	C	<input type="checkbox"/> Management électronique de relation client (e-CRM)
<input type="checkbox"/> Concevoir des indicateurs de performance	le	<input type="checkbox"/> Droit commercial
<input type="checkbox"/> Proposer des axes d'amélioration	E	<input type="checkbox"/> Gestion de projet
<input type="checkbox"/> Proposer des axes d'évolution	E	<input type="checkbox"/> Gestion budgétaire
<input type="checkbox"/> Réaliser le bilan d'activité d'un service et informer les acteurs concernés	Ce	<input type="checkbox"/> Outils de Business Intelligence (BI)
<input type="checkbox"/> Réaliser un suivi d'activité	Ce	<input type="checkbox"/> Logiciel de gestion clients
<input type="checkbox"/> Proposer des solutions techniques à un client	Ir	<input type="checkbox"/> Outils bureautiques
<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"/> E-commerce
<input type="checkbox"/> Vendre des produits sur internet	Ce	<input type="checkbox"/> E-procurement <input type="checkbox"/> Réglementation du commerce électronique
<input type="checkbox"/> Gérer un portefeuille de dossiers clients	Ce	<input type="checkbox"/> Gestion administrative
<input type="checkbox"/> Concevoir des programmes de fidélisation clients	Ec	<input type="checkbox"/> Gestion comptable
<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

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
	<input type="checkbox"/> Optique, optronique <input type="checkbox"/> Parachimie <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 <ul style="list-style-type: none"> Toutes les appellations 	D1509 - Management de département en grande distribution <ul style="list-style-type: none"> Toutes les appellations
M1704 - Management relation clientèle <ul style="list-style-type: none"> Toutes les appellations 	E1103 - Communication <ul style="list-style-type: none"> Toutes les appellations

Emplois / Métiers envisageables si évolution

Fiche ROME	Fiches ROME envisageables si évolution
M1704 - Management relation clientèle <ul style="list-style-type: none"> Toutes les appellations 	D1406 - Management en force de vente <ul style="list-style-type: none"> Toutes les appellations
M1704 - Management relation clientèle <ul style="list-style-type: none"> Toutes les appellations 	M1701 - Administration des ventes <ul style="list-style-type: none"> Toutes les appellations

❖ Mobilité professionnelle

Emplois / Métiers envisageables si évolution

Fiche ROME	Fiches ROME envisageables si évolution
M1704 - Management relation clientèle <ul style="list-style-type: none">Toutes les appellations	M1705 - Marketing <ul style="list-style-type: none">Toutes les appellations
M1704 - Management relation clientèle <ul style="list-style-type: none">Toutes les appellations	M1707 - Stratégie commerciale <ul style="list-style-type: none">Toutes les appellations