

M1704 - Management relation clientèle

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

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

Savoirs

- Analyse statistique
- Management
- Marketing / Mercatique
- Techniques de vente

Compétences de base

Savoir-faire

- 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

Savoirs

- 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

- Intervenir auprès d'une clientèle d'entreprises
- Intervenir auprès d'une clientèle de particuliers
- 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
- Gérer un portefeuille de dossiers clients
- Concevoir des programmes de fidélisation clients
- Mener une campagne d'e-mailing
- Coordonner la logistique d'événements promotionnels
- Concevoir des supports d'information et de communication
- Proposer des évolutions des systèmes d'information

Savoirs

- E-commerce
- E-procurement
- Réglementation du commerce électronique
- Gestion administrative
- Gestion comptable

Compétences spécifiques

Savoir-faire

Savoirs

- Réaliser le suivi d'une clientèle grand compte

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
- Electricité
- Electroménager
- Electronique
- Energie, nucléaire, fluide
- Ferroviaire
- Habillement, cuir, textile
- Industrie cosmétique
- Industrie du papier, carton
- Industrie graphique
- Information et communication
- Machinisme
- Mécanique, travail des métaux
- Métallurgie, sidérurgie
- Nautisme
- Optique, optronique
- 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 <input type="checkbox"/> Toutes les appellations	D1509 - Management de département en grande distribution <input type="checkbox"/> Toutes les appellations
M1704 - Management relation clientèle <input type="checkbox"/> Toutes les appellations	E1103 - Communication <input type="checkbox"/> Toutes les appellations

Emplois / Métiers envisageables si évolution

Fiche ROME	Fiches ROME envisageables si évolution
M1704 - Management relation clientèle <input type="checkbox"/> Toutes les appellations	D1406 - Management en force de vente <input type="checkbox"/> Toutes les appellations
M1704 - Management relation clientèle <input type="checkbox"/> Toutes les appellations	M1701 - Administration des ventes <input type="checkbox"/> Toutes les appellations
M1704 - Management relation clientèle <input type="checkbox"/> Toutes les appellations	M1705 - Marketing <input type="checkbox"/> Toutes les appellations
M1704 - Management relation clientèle <input type="checkbox"/> Toutes les appellations	M1707 - Stratégie commerciale <input type="checkbox"/> Toutes les appellations