

## Directeur, directrice du service à la clientèle

Code CNP-R : 0114-006

Modifié le : 2021-01-29

**Personne qui planifie, coordonne et supervise les activités d'un service à la clientèle dans une entreprise privée ou publique en vue d'assurer de bonnes relations entre l'entreprise et les clients ainsi que la satisfaction de ces derniers.**

### Tâches

- Participe à l'élaboration et à l'amélioration des politiques de l'entreprise en matière de services aux consommateurs.
- Dirige les activités quotidiennes du personnel affecté au service à la clientèle.
- Élabore des méthodes de travail et voit à l'implantation de celles-ci.
- Établit un système de gestion des plaintes, des réclamations et de la qualité du service.
- Mesure le degré de satisfaction de la clientèle et de la qualité du service.
- Participe à l'élaboration de la stratégie de fidélisation de la clientèle ainsi qu'à son application.
- Gère l'équipe sous sa responsabilité en collaboration avec les ressources humaines.
- Assure le lien entre les divers secteurs de l'entreprise et les consommateurs.
- Conseille les divers secteurs de l'entreprise pour réaliser les objectifs de satisfaction de la clientèle.
- Maintient à jour les manuels et les procédures en lien avec la gestion du service à la clientèle.
- Traite les plaintes majeures.

### Fonctions liées aux données, personnes et choses

Données	Personnes	Choses
Coordonner (1)	Négocier (1)	Aucune fonction liée (8)

### Champs d'action

Service à la clientèle, marketing, qualité de service, vente, relations publiques.

### Conditions de travail

#### Salaire

	Minimum moyen	Maximum moyen	En date de
Annuel	42000 \$ - 46999 \$	122000 \$ - 400000 \$	2019

#### Commentaires

Le salaire peut varier selon la taille de l'entreprise.

#### Organisation du travail

Travail à horaire fixe

Travail de jour surtout

#### Précisions

Horaire pouvant impliquer de nombreuses heures de travail qui peuvent être effectuées le soir, la fin de semaine et les jours fériés.

#### Environnement social

© GRICS, 1985-2021

- Travail fréquent en équipe.

- Collaboration fréquente avec différentes sphères de l'entreprise.
- Contacts réguliers avec la clientèle.

### Environnement physique

<b>Conditions ambiantes :</b>	Endroit où la température est contrôlée
<b>Lieu de travail :</b>	Travail à l'intérieur

## Caractéristiques personnelles

### Champs d'intérêt

- Aimer gérer une entreprise, s'occuper de commerce ou de finance.
- Aimer travailler avec les chiffres ou les mathématiques.
- Aimer communiquer avec les gens pour les convaincre, les persuader.
- Aimer gagner l'estime des autres, diriger des personnes.
- Aimer comprendre les phénomènes et résoudre les situations problématiques.
- Aimer travailler en contact avec des personnes ou les aider.

### Inventaires spécialisés

#### Intérêts ICIP

- Aimer interagir ou communiquer avec d'autres personnes.
- Aimer communiquer avec les gens pour les convaincre, les persuader.
- Aimer comprendre les phénomènes et résoudre les situations problématiques.
- Aimer travailler en contact avec des personnes ou les aider.
- Aimer gagner l'estime des autres, diriger des personnes.

#### Intérêts ICIT

- **1<sup>er</sup> rang** Aimer planifier, diriger, décider, coordonner.
- **2<sup>e</sup> rang** Aimer travailler selon des procédures établies, sous la supervision des autres.
- **3<sup>e</sup> rang** Aimer travailler avec les gens, prendre soin des autres ou les aider.

#### Intérêts MEQ-Kuder

- Aimer comprendre les phénomènes et résoudre les situations problématiques.
- Aimer travailler en contact avec des personnes ou les aider.
- Aimer gérer une entreprise, s'occuper de commerce ou de finance.
- Aimer travailler avec les chiffres ou les mathématiques.
- Aimer communiquer avec les gens pour les convaincre, les persuader.

### Personnalité

#### Types de personnalité (Holland)

<b>1<sup>re</sup> position</b>	<b>E</b>	Préférer décider, superviser, influencer ou persuader des personnes.
<b>2<sup>e</sup> position</b>	<b>S</b>	Préférer travailler en contact avec des personnes ou les aider.
<b>3<sup>e</sup> position</b>	<b>C</b>	Préférer travailler de façon méthodique, selon des normes établies.

#### Type Éveilleur (Z)

<b>1<sup>re</sup> position</b>	<b>E</b>	Préférer décider, superviser, influencer ou persuader des personnes.
<b>2<sup>e</sup> position</b>	<b>S</b>	Préférer travailler en contact avec des personnes ou les aider.
<b>3<sup>e</sup> position</b>	<b>Z</b>	Préférer dénoncer les injustices et toutes les erreurs qui menacent l'humanité et sa planète

## Indices de tempérament

- Préférer des tâches variées avec de fréquents changements.
- Préférer planifier des activités, diriger, contrôler et organiser l'ensemble des tâches.
- Préférer travailler en relation avec des gens et collaborer avec eux.
- Préférer influencer les opinions, les attitudes et les jugements des autres.
- Préférer travailler dans des situations critiques, imprévues, sous pression.
- Préférer porter son propre jugement pour décider ou résoudre des problèmes.

## Qualités personnelles exigées

- Autonomie
- Capacité d'écoute
- Courtoisie
- Diplomatie
- Dynamisme
- Entregent
- Esprit critique
- Esprit d'analyse
- Esprit d'équipe
- Esprit d'initiative
- Esprit de synthèse
- Facilité à communiquer
- Facilité d'adaptation
- Leadership
- Persuasion
- Polyvalence
- Résistance au stress
- Sens de l'organisation
- Sens des responsabilités

## Aptitudes BGTA

Description	Cote
<b>G</b> Habileté à comprendre, à apprendre et à raisonner rapidement.	Fort
<b>V</b> Habileté à comprendre et à utiliser les mots pour communiquer.	Fort
<b>N</b> Habileté à faire des calculs rapidement et avec exactitude.	Fort
<b>S</b> Habileté à imaginer et visualiser des formes géométriques et des objets dans l'espace.	Faible
<b>P</b> Habileté à remarquer les différences entre les formes, les volumes et les détails.	Faible
<b>Q</b> Habileté à remarquer les détails dans les chiffres et les mots.	Moyen
<b>K</b> Habileté à coordonner la vue et le mouvement des mains et des doigts rapidement et avec précision.	Faible
<b>F</b> Habileté à mouvoir les doigts rapidement et avec précision.	Faible
<b>M</b> Habileté à mouvoir les mains habilement et avec facilité.	Faible

## Capacités physiques

<b>Vision :</b>	Être capable de voir de près
<b>Perception sensorielle :</b>	Être capable de communiquer verbalement
<b>Position corporelle :</b>	Être capable de travailler principalement en position assise
<b>Force physique :</b>	Être capable de soulever un poids jusqu'à environ 5 kg

## Formation / qualification

Ordre d'ens.	Cycle	Discipline
Universitaire	1er cycle	Administration des affaires
Universitaire	1er cycle	Marketing et achats
Universitaire	1er cycle	Sciences de la consommation

### Commentaires

Le bilinguisme est un atout.

## Employeurs

### Catégories d'employeurs

- Commerces de détail
- Compagnies d'assurance
- Entreprises de services publics
- Gouvernement fédéral
- Gouvernement provincial
- Hôtels
- Institutions financières
- Restaurants

## Perspectives d'emploi

### Perspectives professionnelles d'Emploi-Québec (2019-2023)

**Diagnostic pour l'ensemble du Québec :** Bonnes

### Perspectives d'emploi d'Emploi-Avenir Québec de Service Canada (2019-2021)

**Indicateur pour l'ensemble du Québec :** Limitées

### Considérations importantes

MISE EN GARDE :

Les perspectives sont des prévisions basées sur l'analyse des tendances que l'on peut observer sur le marché du travail. Ces prévisions doivent être considérées comme des tendances. Pour cette raison, nous vous invitons à les utiliser avec prudence et jugement et à les mettre en relation avec d'autres informations provenant de sources crédibles.

Les prévisions proviennent d'Emploi-Québec et de Service Canada. Ces deux organismes utilisent des méthodes d'analyse différentes. Les données de Service Canada présentent des prévisions de croissance et de besoins de main-d'oeuvre d'ici la fin de 2021 pour l'ensemble du Québec. Les prévisions d'Emploi-Québec présentent les perspectives attendues en moyenne d'ici la fin de 2023 pour l'ensemble du Québec, et ce, pour les dix-sept régions du Québec ainsi que pour les régions métropolitaines de recensement (RMR) de Montréal et de Québec.

## Professions apparentées

### Principales professions apparentées

Titre	Code CNP-R
Directeur, directrice des ventes	0124-002
Directeur, directrice du marketing	0124-003
Gérant, gérante de commerce de mode	0621-003

## Pour en savoir plus

### Liens pertinents

<http://tourismhr.ca/fr/explorez-le-tourisme/>

Site d'information sur l'industrie du tourisme