

❖ 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		Savoirs
<input type="checkbox"/> Concevoir une stratégie de relation clientèle <input type="checkbox"/> Participer à l'élaboration d'une stratégie de relation clientèle	Ec E	<input type="checkbox"/> Analyse statistique <input type="checkbox"/> Management

❖ Compétences de base

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

❖ Compétences spécifiques

Savoir-faire		Savoirs
<input type="checkbox"/> Intervenir auprès d'une clientèle d'entreprises <input type="checkbox"/> Intervenir auprès d'une clientèle de particuliers	S 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 <input type="checkbox"/> Vendre des produits sur internet	Ci Ce	<input type="checkbox"/> E-commerce <input type="checkbox"/> E-procurement <input type="checkbox"/> Réglementation du commerce électronique
<input type="checkbox"/> Gérer un portefeuille de dossiers clients <input type="checkbox"/> Concevoir des programmes de fidélisation clients <input type="checkbox"/> Mener une campagne d'e-mailing	Ce Ec Ec	<input type="checkbox"/> Gestion administrative <input type="checkbox"/> Gestion comptable
<input type="checkbox"/> Coordonner la logistique d'événements promotionnels	E	
<input type="checkbox"/> Concevoir des supports d'information et de communication <input type="checkbox"/> Proposer des évolutions des systèmes d'information	C 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"/> Électricité <input type="checkbox"/> Électroménager <input type="checkbox"/> Électronique <input type="checkbox"/> Énergie, nucléaire, fluide <input type="checkbox"/> Ferroviaire <input type="checkbox"/> Habillement, cuir, textile <input type="checkbox"/> Industrie cosmétique <input type="checkbox"/> Industrie de santé <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	

❖ 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 <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

❖ 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