

### Appellations

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Adjoint / Adjointe service clients                            | <input type="checkbox"/> Responsable de la gestion clientèle    |
| <input type="checkbox"/> Chargé / Chargée de clientèle e-commerce                      | <input type="checkbox"/> Responsable de la relation clientèle   |
| <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 consommateurs      |
| <input type="checkbox"/> Responsable administratif / administrative du service clients | <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, ...).

### Activités et compétences de base

Activités		Compétences
<input type="checkbox"/> Elaborer ou participer à l'élaboration de la stratégie relation clientèle et déterminer les plans d'actions annuels et les objectifs du service	E	<input type="checkbox"/> Droit commercial
<input type="checkbox"/> Elaborer ou faire évoluer les procédures qualité du service clientèle et en contrôler l'application	Ei	<input type="checkbox"/> Eléments de base en marketing
<input type="checkbox"/> Concevoir les indicateurs de performance du service, analyser les résultats et mettre en place des ajustements	Ie	<input type="checkbox"/> Conduite de projet
<input type="checkbox"/> Renseigner les supports de suivi d'activité, réaliser le bilan annuel d'activité et proposer des axes d'évolution	Ci	<input type="checkbox"/> Gestion budgétaire
		<input type="checkbox"/> Techniques de communication

## Activités et compétences de base

Activités		Compétences
<input type="checkbox"/> Coordonner l'activité d'une équipe <input type="checkbox"/> Recueillir les remarques de la clientèle et les transmettre au service de production, marketing, recherche, développement, ... <input type="checkbox"/> Proposer des solutions en réponse aux réclamations de la clientèle ou transmettre le dossier au service contentieux, logistique, ... <input type="checkbox"/> Mener les actions de gestion de ressources humaines (recrutement, formation, ...)	E E Ec Es	<input type="checkbox"/> Techniques de management <input type="checkbox"/> Techniques de vente <input type="checkbox"/> Typologie des clients/consommateurs <input type="checkbox"/> Analyse statistique <input type="checkbox"/> Utilisation d'outils bureautiques (traitement de texte, tableur,...)

## Activités et compétences spécifiques

Activités		Compétences
<b>Intervenir auprès d'une clientèle de :</b> <input type="checkbox"/> Grands comptes <input type="checkbox"/> Entreprises <input type="checkbox"/> Particuliers	Es Es Es	
<b>Intervenir dans un domaine :</b> <input type="checkbox"/> Vente sur Internet <input type="checkbox"/> Vente par correspondance	Ce Ce	<input type="checkbox"/> E-procurement - Gestion électronique des achats <input type="checkbox"/> Réglementation du commerce électronique
<input type="checkbox"/> Réaliser le suivi administratif des dossiers clients (contrôle de paiement, livraison, ...)	Ce	<input type="checkbox"/> Gestion comptable et administrative
<input type="checkbox"/> Coordonner les interventions des services commerciaux, logistiques, de production, ... lors du lancement de nouveaux produits ou de campagnes promotionnelles	E	
<input type="checkbox"/> Elaborer des supports d'information et de communication et proposer des évolutions des systèmes d'information	Ri	
<input type="checkbox"/> Réaliser le suivi des clients grands comptes de la structure	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	

## Environnements de travail

Structures	Secteurs	Conditions
	<input type="checkbox"/> Chimie <input type="checkbox"/> Chimie fine <input type="checkbox"/> Combustibles <input type="checkbox"/> Commerce/vente <input type="checkbox"/> Electricité <input type="checkbox"/> Electroménager <input type="checkbox"/> Electronique <input type="checkbox"/> Energie, nucléaire, fluide <input type="checkbox"/> Ferroviaire <input type="checkbox"/> Habillement, cuir, textile <input type="checkbox"/> Industrie cosmétique <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 <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
<b>M1704 - Management relation clientèle</b> ■ Toutes les appellations	<b>D1509 - Management de département en grande distribution</b> — Toutes les appellations
<b>M1704 - Management relation clientèle</b> ■ Toutes les appellations	<b>E1103 - Communication</b> — Toutes les appellations

### Emplois / Métiers envisageables si évolution

Fiche ROME	Fiches ROME envisageables si évolution
<b>M1704 - Management relation clientèle</b> ■ Toutes les appellations	<b>D1406 - Management en force de vente</b> — Toutes les appellations
<b>M1704 - Management relation clientèle</b> ■ Toutes les appellations	<b>M1701 - Administration des ventes</b> — Toutes les appellations
<b>M1704 - Management relation clientèle</b> ■ Toutes les appellations	<b>M1705 - Marketing</b> — Toutes les appellations
<b>M1704 - Management relation clientèle</b> ■ Toutes les appellations	<b>M1707 - Stratégie commerciale</b> — Toutes les appellations