



CONSEILLER RELATION CLIENT (H/F)

Autre(s) appellation(s) : Chargé de relation client (H/F) ; Gestionnaire service client (H/F) ; Gestionnaire relation client (H/F) ; Chargé de clientèle (H/F)

Il/elle traite les dossiers des contacts entrants (et/ou sortants) des clients du portefeuille dont il a la charge en suivant les procédures du service, il veille à garantir leur satisfaction et contribue à la relation commerciale.

➤ Accès à l'emploi

Les formations/certifications courantes pour accéder à l'emploi (cette liste n'étant pas exhaustive) sont :

- TP - Conseiller relation client à distance
- BUT - Techniques de Commercialisation : Business développement et management de la relation client
- Licence professionnelle - Commerce et distribution (fiche nationale)
- Licence professionnelle - Métiers du commerce international (fiche nationale)

Expérience professionnelle souhaitée dans le domaine visé.
Pratique de l'anglais souhaitée.

➤ Relations fonctionnelles

Le conseiller relation client (H/F) intervient sous la responsabilité du responsable marketing et communication (H/F)

Relations internes :

- En lien avec les métiers de la filière «Supply Chain» et « Marketing et expérience client »
- Points de distribution

Relations externes :

- Fournisseurs
- Clients

➤ Mobilité professionnelle

Le conseiller relation client (H/F) peut évoluer vers ces emplois (cette liste n'étant pas exhaustive) :

- Chargé de gestion SAV (H/F)

Avec l'expérience et une formation complémentaire notamment en management, le conseiller relation client (H/F) peut progressivement évoluer vers les emplois suivants :

- Responsable projet CRM (H/F)
- Chef d'équipe (H/F)
- Directeur de département (H/F)





➤ Activités & compétences techniques



En fonction du contexte de l'entreprise et du poste concerné, la personne peut exercer tout ou partie des activités suivantes :

Gérer la relation client

- Analyser et traiter des demandes d'information des clients suivant différents canaux de communication utilisés
- Analyser les réclamations émanant des clients
- Apporter des solutions adaptées aux problèmes et aux réclamations des clients conformément à la politique de l'entreprise
- Enregistrer et assurer le suivi des demandes et des réclamations des clients dans le système de gestion de la relation client de l'entreprise (CRM)
- Enregistrer les réclamations et insatisfactions remontées par les clients pour les transmettre aux différents services de l'entreprise concernée
- Garantir la satisfaction des clients en veillant au respect des procédures et des délais de traitement
- Mener et analyser des enquêtes sur la satisfaction des clients en veillant au respect des procédures de traitement
- Participer à l'amélioration continue des procédures et du service client
- Rechercher en interne les interlocuteurs et/ou les informations permettant d'apporter des éléments de réponse
- Transférer les demandes ou réclamations les plus complexes au bon interlocuteur/service

Mettre en œuvre des actions commerciales, de développement du portefeuille clients

- Appréhender la politique commerciale de l'entreprise
- Appréhender les caractéristiques des produits/solutions et services et leurs évolutions pour répondre aux clients
- Conduire un entretien auprès de clients ou prospects
- Enregistrer et transmettre aux services marketing et commercial les retours clients et prospects sur l'offre de l'entreprise
- Mettre en œuvre une approche d'écoute et de conseil pour proposer une réponse adaptée aux besoins des clients
- Organiser son activité pour atteindre les objectifs et planifier les actions commerciales
- Prendre et préparer des rendez-vous avec ces prospects en lien avec les commerciaux et le cas échéant les supports techniques
- Présenter et promouvoir des produits, solutions et services spécifiquement adaptés qui tiennent compte des usages et besoins des clients et prospects

Réaliser les actions de prospection et de recherche de nouveaux clients conformément aux procédures fixées

- Suivre et gérer les dossiers clients
- Actualiser la base de données de son portefeuille clients
- Assurer le suivi des devis et des commandes des clients et interroger les bases de données sur les encours
- Collecter et enregistrer, le cas échéant, les prévisions de ventes
- Détecter les incidents, anomalies dans le suivi des commandes
- Effectuer des relances auprès des clients
- Effectuer, le cas échéant, les prises de commandes dans le cas de contrats cadre de référencement
- Entretenir ses relations avec les clients en effectuant des points réguliers
- Informer les clients de l'évolution de ses commandes, de la facturation et des conditions commerciales
- Relayer le suivi des commandes et assurer la coordination entre les services concernés pour leur traitement et acheminement



➤ Compétences comportementales

- + Approche orientée client
- + Aisance relationnelle
- + Ecoute active, capacité d'écoute, empathie
- + Gestion du stress et des émotions

