

### 3.13 Fiche EMPLOI – COMPETENCES manager relation clientèle

<b>1.</b>	<b>Intitulé de l'emploi appellations</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Chargé / chargée de clientèle</li> <li>• Chargé / Chargée de clientèle e-commerce</li> <li>• Chargé / Chargée de clientèle en ligne</li> <li>• Customer Relationship Manager (CRM)</li> <li>• Responsable de la relation clientèle</li> <li>• Responsable fidélisation clientèle</li> <li>• Responsable gestion relation clientèle</li> <li>• Responsable service client</li> <li>• Responsable service clients</li> <li>• Responsable service clients online</li> </ul>
<b>2.</b>	<b>Code</b>	REC/UMA/10503
<b>3.</b>	<b>Famille Professionnelle</b>	Support à l'entreprise/ Stratégie commerciale, marketing et activité commerciale
<b>4.</b>	<b>Catégorie</b>	Cadre
<b>5.</b>	<b>Définition</b>	
	<p>Organise et met en œuvre 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.</p> <p>Dirige un service.</p> <p>Peut réaliser la gestion de dossiers clients.</p>	
<b>6.</b>	<b>Environnement et conditions de travail</b>	
	<p>L'activité de ce métier s'exerce au sein d'entreprises industrielles, commerciales, ...</p> <p>Elle varie selon le secteur (alimentaire, télécommunication, ...) et le type de produits/services (bancaires, informatique, de consommation, ...).</p>	
<b>7.</b>	<b>Conditions d'accès</b>	
	<p>Ce est accessible avec un diplôme de BTS ou Licence à Master dans les secteurs du commerce, du marketing ou de gestion.</p> <p>La pratique d'une langue étrangère, en particulier le français, est exigé.</p>	
	<b>Activités principales</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborer ou participer à l'élaboration de la stratégie relation clientèle et déterminer les plans d'actions annuels et les objectifs du service</li> <li>• Elaborer ou faire évoluer les procédures qualité du service clientèle et en contrôler l'application</li> <li>• Concevoir les indicateurs de performance du service, analyser les résultats et mettre en place des ajustements</li> </ul>	

- Renseigner les supports de suivi d'activité, réaliser le bilan annuel d'activité et proposer des axes d'évolution
- Coordonner l'activité d'une équipe
- Recueillir les remarques de la clientèle et les transmettre au service de production, marketing, recherche, développement, ...
- Proposer des solutions en réponse aux réclamations de la clientèle ou transmettre le dossier au service contentieux, logistique, ...
- Participer aux actions de gestion de ressources humaines (recrutement, formation, ...)

09

**Compétences requises**

Nomenclature des compétences					
Les savoir faire					
Réf compétence	Description des compétences	I	P	M	T
1	Elaborer une stratégie de relation clientèle	I	P	M	T
2	déterminer les plans d'actions annuels et les objectifs du service (structure)	I	P	M	T
3	Appliquer les techniques la bonne pratiques du contrôle et d'audit	I	P	M	T
4	Elaborer des procédures qualité du service clientèle et	I	P	M	T
5	Réaliser des bilans annuels d'activités	I	P	M	T
6	Elaborer des supports d'information et de communication	I	P	M	T
7	Proposer des évolutions des systèmes d'information	I	P	M	T
8	Connaitre les méthodes de suivi des clients	I	P	M	T
9	Proposer des axes d'évolution et d'amélioration	I	P	M	T
10	Utiliser l'outil bureautique (traitement de texte, tableur,...)				
Les savoir					
Réf compétence	Description des compétences	I	P	M	T
1	Droit commercial	I	P	M	T
2	Eléments de base en marketing	I	P	M	T

3	Conduite de projet	I	P	M	T
4	Gestion budgétaire	I	P	M	T
5	Techniques de vente	I	P	M	T
6	Typologie des clients/consommateurs	I	P	M	T
7	Analyse statistique	I	P	M	T
<b>Les savoir êtres</b>					
1	Etre disponible et orienté clients	I	P	M	T
2	Communiquer et gérer ses relations	I	P	M	T
3	Maintenir l'esprit d'équipe et de partage	I	P	M	T
4	Organiser et gérer le temps et les activités	I	P	M	T
5	Savoir se maîtriser et gérer ses comportements et ses émotions	I	P	M	T
6	Faire preuve de rigueur, de précision et de curiosité	I	P	M	T

\* I : initiation / P : pratique / M : maîtrise / T : Tutorat /expertise