

Autres dénominations : Chargé des relations clientèle / Chargée des relations clientèle • Chargé de clientèle / Chargée de clientèle • Chargé d'administration des ventes / Chargée d'administration des ventes • Directeur clientèle / Directrice clientèle • Key Account manager • Manager service client • Responsable qualité transport • Responsable qualité et réglementation • Responsable relations enseignes

Présentation du métier

Le / La responsable service clients est garant(e) du respect des engagements de l'entreprises vis-à-vis des clients et de la maîtrise du flux d'informations liées aux commandes. Il / Elle s'assure que les conditions commerciales contractuelles négociées avec le client sont correctement mises en œuvre et respectées.

Conditions d'accès au métier

Ce 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.

Compétences professionnelles

- Améliorer une procédure qualité
- Concevoir des consignes, des procédures, des actions de prévention
- Concevoir des supports d'information et de communication
- Coordonner la logistique d'événements promotionnels
- Définir une stratégie de fidélisation
- Développer et fidéliser la relation client
- Droit commercial
- Management électronique de relation client (e-CRM)
- Marketing / Mercatique
- Mettre en place des solutions d'amélioration de la performance
- Rédiger un rapport, un compte rendu d'activité
- Transmettre et faire respecter les règles et les procédures
- Typologie du client
- Utiliser un logiciel de gestion clients

Savoir-être professionnels

- Avoir le sens du service
- Faire preuve de réactivité
- Faire preuve d'engagement
- Travailler en équipe
- Être à l'écoute, faire preuve d'empathie
- Faire preuve de rigueur et de précision
- Organiser son travail selon les priorités et les objectifs

Pour en savoir plus sur ce métier, consulter la [fiche ROME M1704 - Management relation clientèle](#).