



## Responsable relation clients (H/F)



Acheter - Commercialiser

- Achats - Commerce

Garant de la satisfaction clients, il est en charge des différentes modalités de gestion des demandes SAV au sein de l'entreprise.

### MISSION PRINCIPALE

Le responsable relation clients est chargé de répondre aux attentes de la clientèle, de recevoir et de gérer les réclamations. Il organise l'activité du SAV et gère une équipe d'agents.

### ACTIVITÉS

- Élaboration et mise en oeuvre d'une stratégie de relation clientèle
- Amélioration continue
- Encadrement d'équipes

### COMPÉTENCES

#### COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES

- Concevoir une stratégie de relation clientèle
- Déterminer des plans d'actions
- Renseigner les supports de suivi d'activité
- Elaborer, faire évoluer et contrôler les procédures qualité de service clientèle



- Concevoir les indicateurs de performance de service (taux de réclamation, d'appels, délais)
- Analyser les résultats des indicateurs de performance et mettre en place des ajustements
- Proposer des solutions lors de réclamations de la clientèle
- Définir une stratégie de fidélisation

## COMPÉTENCES COMPORTEMENTALES

- Se montrer agile et proactif dans ses démarches
- S'adapter aux changements, à l'incertitude et à la complexité
- Comprendre les enjeux relationnels et de pouvoir en entreprise
- Prendre en compte plusieurs paramètres à la fois dans ses analyses et ses décisions
- Faire preuve d'ouverture d'esprit et d'impartialité en étant factuel
- Développer l'empathie et l'écoute positive
- Entretenir des relations assertives avec les différents interlocuteurs

## COMPÉTENCES TRANSVERSES

- Pratiquer l'anglais
- Exploiter les outils informatiques et numériques
- Utiliser des outils de communication
- Conduire la gestion d'un projet
- Déployer des méthodes de résolution de problèmes

## MÉTIERS DE PROXIMITÉ

### PROCHE

- Chargé de communication (H/F)
- Responsable communication (H/F)



## ÉLOIGNÉ / ÉVOLUTION

- Directeur commercial (H/F)
- Responsable marketing (H/F)

## AXES DE MOBILITÉ PROFESSIONNELLE

### MÉTIERS AVOISINANTS

- Chargé d'affaires (H/F)

### PERSPECTIVE D'ÉVOLUTION

- Directeur commercial (H/F)
- Responsable marketing (H/F)

## ACCÈS AU MÉTIER

### LES DIPLÔMES

Au niveau Bac+2 :

- un BTS négociation et relation client
- Un DUT technique avec une option commerciale sont recommandés

La formation peut se compléter au niveau Bac+5 :

- école supérieure de commerce/ d'ingénieur (Celsa/ Master communication des entreprises et des institutions, Master relation client...)