

# M1704

## RESPONSABLE RELATION CLIENT (CRM)

### Autres emplois décrits

- Adjoint / Adjointe service clients
- Chargé / Chargée de clientèle e-commerce
- Chargé / Chargée de clientèle en ligne
- Chef du service clients
- Customer Relationship Manager (CRM)
- Directeur / Directrice clientèle
- Responsable administratif / administrative du service clients
- Responsable de la gestion clientèle
- Responsable de la relation clientèle
- Responsable e-CRM electronic Customer Relationship Management
- Responsable fidélisation clientèle
- Responsable pôle clients
- Responsable service clients
- Responsable service clients online
- Responsable service consommateurs
- 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

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

#### Savoir-faire

Relation client	Proposer des solutions techniques à un client
	Recueillir l'avis et les remarques d'un client
Développement commercial	Mener une campagne d'e-mailing
	Concevoir une stratégie de relation clientèle
	Définir une stratégie de fidélisation
	Participer à l'élaboration d'une stratégie de relation clientèle

Stratégie de développement	<b>Piloter une activité</b>
	Concevoir et gérer un projet
	<b>Mettre en place des solutions d'amélioration de la performance</b> Définir la stratégie des systèmes d'informations
Gestion administrative et comptable	<b>Rédiger un rapport, un compte rendu d'activité</b>
Gestion et contrôle	Réaliser des opérations comptables
Communication, Multimédia	Concevoir des supports de communication et d'image
Recherche, Innovation	Mettre en place des solutions de suivi (tracking) pour analyser le trafic d'un site et les comportements de navigation des visiteurs
Management	<b>Animer, coordonner une équipe</b>
Gestion des Ressources Humaines	<b>Gérer les ressources humaines</b>
Qualité	<b>Améliorer une procédure qualité</b>
Logistique	Mettre en oeuvre l'organisation matérielle et logistique d'un événement
Organisation	<b>Utiliser les outils numériques</b>
	<b>Expliquer et faire respecter les règles et procédures</b>
Pilotage et maîtrise des coûts	Assurer la gestion administrative d'une activité

## Savoir-être professionnels




	Être à l'écoute, faire preuve d'empathie
	Prendre des initiatives et être force de proposition
	<b>Organiser son travail selon les priorités et les objectifs</b>

## Savoirs

Domaines d'expertise	Approvisionnement en ligne / E achat
	E-commerce
	<b>Gestion budgétaire</b>
	<b>Management électronique de relation client (e-CRM)</b>
	<b>Business Intelligence (BI) / Informatique décisionnelle</b>
	<b>Logiciel de gestion clients</b>
	<b>Analyse statistique</b>
	<b>Typologie du client</b>

Normes et procédés	<b>Marketing / Mercatique</b>
	Organisation d'évènements promotionnels
	<b>Droit commercial</b> Réglementation du commerce électronique
Techniques professionnelles	<b>Techniques de communication orales, écrites et numériques</b>
	<b>Techniques de vente</b>

## Contextes de travail

	Conditions de travail et risques professionnels	Déplacements professionnels
		Possibilité de télétravail
	Horaires et durée du travail	Travail le samedi
	Publics spécifiques	Clientèle d'entreprises
		Particuliers
		Personnes en situation de handicap

## Secteurs d'activité

• Communication et marketing