D1415
CHARGÉ / CHARGÉE DE RELATION CLIENT

Autres emplois décrits

- Chargé / Chargée de relation visiteurs
- Chargé / Chargée de service après-vente

Définition

Le Chargé de relation client, un rôle clé pour maintenir une communication efficace et satisfaire les besoins des clients.

- Gère et développe les relations avec les clients pour assurer leur satisfaction
- Traite les demandes et réclamations des clients
- Suit les indicateurs de performance et propose des améliorations
- Collabore avec les équipes internes pour résoudre les problèmes clients
- Maintient à jour les bases de données

Accès à l'emploi

Cet emploi est accessible avec un diplôme de niveau Bac + 2 à Bac + 3 dans le domaine commercial ou de la relation client.

Certifications et diplômes :

- Bac pro métiers du commerce et de la vente option A animation et gestion de l'espace commercial
- Bac pro métiers du commerce et de la vente option B prospection clientèle et valorisation de l'offre commerciale
- BTS spécialisé en management des unités commerciales
- BTS négociation et digitalisation de la relation client
- DUT techniques de commercialisation
- BUT spécialité techniques de commercialisation parcours business développement et management de la relation client
- BUT spécialité techniques de commercialisation parcours marketing et management du point de vente
- CQP chargé d'accueil et de relation clients/adhérents
- Titre professionnel manager d'équipe relation client à distance
- Bachelor en sciences du management - diplôme management relations clients

Compétences

Savoir-faire

Savoir-faire principaux

Développement économique

- Identifier, traiter une demande client
- Analyser les besoins des clients pour proposer des services adaptés
- Répondre aux appels téléphoniques, mails, tchat et renseigner les clients
- Détecter les besoins et enjeux des prospects ou clients en lien avec l'offre de services ou produits de l'entreprise
- Développer et fidéliser la relation client
- Emettre un appel ou une relance téléphonique des clients ou des prospects
- Analyser et identifier des tendances, des préférences de consommation

Management, Social, Soin

- Négocier avec les clients en cas de désaccords

Coopération, Organisation et Développement de ses compétences

- Communiquer à l'oral en milieu professionnel
- Assurer la confidentialité des informations des clients

Pilotage, Gestion, Cadre réglementaire

- Rédiger un rapport, un compte rendu d'activité

Savoir-faire secondaires

Développement économique

- Répondre aux attentes d'un client
- Agir rapidement en cas de demande urgente des clients
- Informer le client sur l'environnement touristique et culturel
- Renseigner des documents clients
- Prospecter de nouveaux clients, de nouveaux marchés
- Assurer le suivi de la satisfaction clients
- Mener des enquêtes de satisfaction client
- Analyser les tendances du marché pour anticiper les besoins des clients

© Copyright octobre 2026 France Travail - Reproduction et diffusion interdites sans l'accord de France Travail

Management, Social, Soin

- Former les nouveaux employés aux procédures du service client
- Participer à des réunions d'équipe régulières

Coopération, Organisation et Développement de ses compétences

- Prendre des décisions rapides sous pression

Pilotage, Gestion, Cadre réglementaire

- Gérer les réclamations et assurer un suivi de qualité

Savoir-être professionnels

- Etre à l'écoute, faire preuve d'empathie
- Etre force de proposition
- Avoir l'esprit d'équipe

Savoirs

Techniques professionnelles

- Techniques d'écoute active
- Techniques de communication
- Techniques de gestion de conflits
- Techniques de vente

Domaines d'expertise

- Analyse de données client
- Capacité à travailler sous pression
- Connaissance des produits et services

Normes et procédés

- Développement de stratégies de fidélisation de la clientèle

Contextes de travail

Conditions de travail et risques professionnels

- Déplacements professionnels
- En contact avec du public

© Copyright octobre 2026 France Travail - Reproduction et diffusion interdites sans l'accord de France Travail

Horaires et durée du travail

- Travail en journée
- Travail saisonnier

Publics spécifiques

- Clientèle d'affaires
- Clientèle d'entreprises
- Particuliers

Statut d'emploi

- Salarié secteur privé (CDI, CDD)

Types de structures

- Entreprises et milieux professionnels
- Structure de loisirs, culturelle ou touristique

Secteurs d'activité

- Commerce et distribution
- Sport, animation et loisir

© Copyright octobre 2026 France Travail - Reproduction et diffusion interdites sans l'accord de France Travail