RIASEC : Cs

D1432
ASSISTANT / ASSISTANTE SERVICE CLIENTS

Définition

L'Assistant service clients, interlocuteur clé entre l'entreprise et les clients, veille à leur satisfaction et à leur fidélisation.

- Gère les demandes et réclamations des clients par téléphone, email ou chat
- Assure un suivi rigoureux des dossiers clients et met à jour les informations dans les bases de données
- Contribue à l'amélioration continue de la qualité du service en remontant les feedbacks clients
- Participe à la résolution des problèmes en collaboration avec les autres services de l'entreprise et améliore l'expérience client
- Peut être amené à proposer des solutions commerciales adaptées aux besoins des clients
- Assiste dans l'organisation et la mise en œuvre de campagnes promotionnelles ciblées

Accès à l'emploi

Cet emploi est accessible avec un diplôme de niveau Bac + 2 à Bac + 3 dans les domaines du digital, de la gestion des relations clients, activités et techniques de communication ou du marketing opérationnel.

Certifications et diplômes :

- BTS négociation et digitalisation de la relation client
- DUT techniques de commercialisation
- Licence pro mention métiers du marketing opérationnel
- BUT spécialité techniques de commercialisation parcours marketing digital, e-business et entrepreneuriat
- BUT spécialité techniques de commercialisation parcours marketing et management du point de vente

Compétences

Savoir-faire

Savoir-faire principaux

Communication, Création, Innovation, Nouvelles technologies

- Utiliser des logiciels de gestion de la relation client (CRM) — Transition numérique
- Renseigner et mettre à jour une base de données clients et prospects

Développement économique

- Traiter les demandes et réclamations des clients selon la procédure établie et en proposant des solutions adaptées
- Accueillir, orienter, renseigner un public
- Proposer des améliorations basées sur les retours clients
- Proposer des solutions adaptées aux besoins spécifiques des clients

Production, Construction, Qualité, Logistique

- Analyser les retours et les réclamations clients
- Analyser les données de satisfaction client

Management, Social, Soin

- Se coordonner avec d'autres départements pour résoudre les problèmes clients

Pilotage, Gestion, Cadre réglementaire

- Gérer les réclamations et assurer un suivi de qualité

Coopération, Organisation et Développement de ses compétences

- Mettre en place des politiques de confidentialité pour les clients
- Communiquer efficacement avec l'équipe et les clients

Savoir-faire secondaires

Communication, Création, Innovation, Nouvelles technologies

- Utiliser des outils CRM pour gérer les interactions clients
- Elaborer des stratégies de communication multicanal
- Optimiser les canaux de communication avec les clients

Développement économique

- Effectuer un suivi du contrat et veiller au maintien de la satisfaction du client
- Gérer l'accueil téléphonique
- Développer des outils de suivi des interactions clients
- Suivre les indicateurs de performance du service client
- Négocier des contrats en tenant compte des objectifs de l'entreprise
- Concevoir des stratégies de fidélisation de la clientèle
- Développer un portefeuille clients et prospects
- Etablir un devis
- Développer et fidéliser la relation client
- Planifier des campagnes promotionnelles
- Vendre une prestation ou un produit
- Négocier avec les fournisseurs et les clients
- Suivre les dossiers clients jusqu'à résolution

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

Management, Social, Soin

- Etablir des protocoles de communication interne
- Assurer la formation continue de l'équipe de service client
- Former les nouveaux employés aux procédures du service client

Pilotage, Gestion, Cadre réglementaire

- Assurer le respect des réglementations sectorielles
- Assurer la gestion administrative d'une activité
- Gérer les budgets alloués au service client
- Effectuer le suivi des commandes, la facturation

Coopération, Organisation et Développement de ses compétences

- Assurer la confidentialité des informations des clients
- Utiliser les outils numériques — Transition numérique
- Assurer la confidentialité des échanges et informations
- Respecter les délais de livraison
- Relayer de l'information
- Rendre compte des informations récoltées sur le terrain à sa direction

Savoir-être professionnels

- Avoir l'esprit d'équipe
- Etre ouvert aux changements
- Organiser son travail selon les priorités et les objectifs

Savoirs

Techniques professionnelles

- Capacité à gérer plusieurs tâches simultanément
- Adaptabilité aux diverses situations
- Capacité à suivre des procédures strictes
- Sens du service client
- Empathie envers les clients
- Formation continue sur les produits — Transition numérique
- Techniques commerciales
- Techniques de communication écrite
- Sens de l'organisation et gestion du temps
- Techniques de résolution de conflits

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

Domaines d'expertise

- Capacité à travailler sous pression
- Connaissance des produits et services
- Ecoute active

Produits, outils et matières

- Maîtrise des logiciels de bureautique

Transition numérique

Contextes de travail

Conditions de travail et risques professionnels

- En contact avec du public
- Station assise prolongée

Horaires et durée du travail

- Travail en horaires décalés
- Travail en journée
- Travail les week-ends et jours fériés

Publics spécifiques

- Clientèle de particuliers
- Clientèle de professionnels

Statut d'emploi

- Salarié secteur privé (CDI, CDD)

Types de structures

- Entreprises et milieux professionnels
- Organisme public

Secteurs d'activité

- Commerce et distribution
- Gestion administrative et ressources humaines

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