RIASEC : Ec

M1704
RESPONSABLE SERVICE CLIENTS

Emploi cadre

Transition numérique

Autres emplois décrits

- Adjoint / Adjointe service clients
- Chargé / Chargée de clientèle e-commerce
- Chargé / Chargée de clientèle en ligne
- Chef / Cheffe du service clients
- Customer Relationship Manager (CRM)
- Directeur / Directrice clientèle
- Directeur / Directrice de clientèle d'agence de publicité
- Responsable administratif / Responsable 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 relation client (CRM)
- Responsable service clients online
- Responsable service consommateurs
- Responsable service relation clientèle

Définition

Le Responsable service clients joue un rôle essentiel dans la fidélisation et la satisfaction des clients, en assurant une gestion optimale des relations.

- Gère et développe les relations avec les clients pour assurer leur satisfaction et fidélisation
- Supervise et forme les équipes de service client pour garantir un service de qualité
- Analyse les retours et réclamations clients pour améliorer les services
- Collabore avec d'autres départements pour améliorer l'expérience client globale
- Utilise des outils CRM pour suivre et analyser les interactions clients

Accès à l'emploi

Ce métier est accessible avec un diplôme allant de Bac+2 à Bac+5 en gestion de la relation client, ou en commerce et distribution.
La pratique d'une langue étrangère, en particulier l'anglais, peut être exigée.

Certifications et diplômes :

- Manager relation client
- Manager du marketing et de la relation client

Compétences

Savoir-faire

Savoir-faire principaux

Développement économique

- Piloter une activité
- Mettre en place des solutions d'amélioration de la performance
- Traiter les demandes de support technique
- Concevoir une stratégie de relation clientèle
- Concevoir des stratégies de fidélisation de la clientèle
- Participer à l'élaboration d'une stratégie de relation clientèle
- Evaluer la satisfaction client et ajuster les services
- Recueillir l'avis et les remarques d'un client

Management, Social, Soin

- Animer, coordonner une équipe
- Evaluer et développer les compétences de ses collaborateurs

Production, Construction, Qualité, Logistique

- Piloter une démarche qualité, un processus d'amélioration continue

Coopération, Organisation et Développement de ses compétences

- Utiliser les outils numériques — Transition numérique
- Expliquer et faire respecter les règles et procédures
- Assurer la confidentialité des informations des clients

Pilotage, Gestion, Cadre réglementaire

- Rédiger un rapport, un compte rendu d'activité

Savoir-faire secondaires

Développement économique

- Concevoir et gérer un projet
- Gérer les appels téléphoniques entrants et sortants
- Mener une campagne d'e-mailing

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

Management, Social, Soin

- Gérer les ressources humaines

Pilotage, Gestion, Cadre réglementaire

- Assurer le suivi des chiffres de vente et réaliser le reporting associé
- Gérer des réclamations et litiges

Communication, Création, Innovation, Nouvelles technologies

- Mettre en place des solutions de suivi (tracking) pour analyser le trafic d'un site ou d'une plateforme, et les comportements de navigation des visiteurs — Transition numérique

Savoir-être professionnels

- Faire preuve de leadership
- Organiser son travail selon les priorités et les objectifs
- Faire preuve de réactivité

Savoirs

Domaines d'expertise

- Gestion budgétaire
- Management électronique de relation client (e-CRM) — Transition numérique
- Utilisation d'outils Business Intelligence (BI) - Informatique décisionnelle — Transition numérique
- Gestion de la relation client (CRM) — Transition numérique
- Analyse de données expérimentales
- Analyse des besoins des clients
- Approvisionnement en ligne / E achat — Transition numérique
- Marketing (mercatique)
- E-commerce — Transition numérique
- Communication interne

Normes et procédés

- Organisation d'évènements promotionnels
- Droit commercial
- Réglementation du commerce électronique
- Développement de stratégies de fidélisation de la clientèle

Techniques professionnelles

- Gestion des feedbacks clients
- Techniques de résolution de conflits
- Techniques de communication orales, écrites et numériques — Transition numérique

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

Contextes de travail

Conditions de travail et risques professionnels

- Déplacements professionnels
- En contact avec du public
- Possibilité de télétravail

Horaires et durée du travail

- Travail en horaires décalés
- Travail en journée

Publics spécifiques

- Clientèle de particuliers
- Clientèle de professionnels

Statut d'emploi

- Salarié secteur privé (CDI, CDD)

Types de structures

- Centres d'appels
- Entreprises et milieux professionnels

Secteurs d'activité

- Communication et marketing

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