

M1704**RESPONSABLE RELATION CLIENT (CRM)**Emploi
cadre

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 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

Savoir-faire principaux

Développement économique

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

Pilotage, Gestion, Cadre réglementaire

- Rédiger un rapport, un compte rendu d'activité

Management, Social, Soins

- Animer, coordonner une équipe
- Gérer les ressources humaines

Production, Construction, Qualité, Logistique

- Améliorer une procédure qualité

Coopération, Organisation et Développement de ses compétences

- Utiliser les outils numériques
- Expliquer et faire respecter les règles et procédures

Transition numérique

Savoir-faire secondaires

Développement économique

- Mener une campagne d'e-mailing
- Concevoir et gérer un projet
- Définir la stratégie des systèmes d'informations

Transition numérique

Pilotage, Gestion, Cadre réglementaire

- Réaliser des opérations comptables
- Assurer la gestion administrative d'une activité

Communication, Création, Innovation, Nouvelles technologies

- Concevoir des supports de communication et d'image
- 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

Transition numérique

Production, Construction, Qualité, Logistique

- Mettre en oeuvre l'organisation matérielle et logistique d'un événement

Savoir-être professionnels

- Etre à l'écoute, faire preuve d'empathie
- Etre force de proposition
- Organiser son travail selon les priorités et les objectifs

Savoirs

Domaines d'expertise

- Approvisionnement en ligne / E achat
- E-commerce
- **Gestion budgétaire**
- **Management électronique de relation client (e-CRM)**
- **Business Intelligence (BI) - Informatique décisionnelle**
- Logiciel de gestion clients
- Analyse de données expérimentales
- Analyse des besoins des clients
- Marketing (mercatique)

Transition numérique

Transition numérique

Transition numérique

Transition numérique

Normes et procédés

- Organisation d'événements promotionnels
- **Droit commercial**
- Réglementation du commerce électronique

Techniques professionnelles

- Techniques de communication orales, écrites et numériques
- Techniques de vente et de promotion

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