



Mise à jour : 28.06.2022

## Responsable du service client H/F

### NIVEAU D'EXPÉRIENCE

5 à 10 ans

### SOUS-FAMILLE

Gestion et administration commerciale

### CODE-ROME

M1704 : Management relation clientèle

### FAMILLE

Marketing, Communication, Vente

### AUTRES APPELLATIONS

Responsable service consommateur H/F ,  
Responsable service après-vente (SAV) H/F ,  
Responsable relation client H/F

### CODE PCS

374d

## Présentation

Le/la responsable service client est l'interlocuteur(trice) principal(e) du client une fois le contrat signé avec le commercial ou la vente effective. Il/elle valide la commande et s'assure de la satisfaction des besoins du client tout au long de sa relation avec lui.

## Les activités

### CE QU'IL FAIT AU QUOTIDIEN

- Conception des indicateurs de performance de service (taux de réclamation, d'appels, délais), analyse des résultats et mise en place des ajustements
- Détermination des plans d'actions annuels
- Elaboration des procédures qualité de service clientèle et en contrôle de son application
- Elaboration et participation à la stratégie relation clientèle (priorités, budget, moyens...)
- Proposition de solutions lors de réclamations de la clientèle
- Recueil des retours auprès de la clientèle afin de les transmettre au service concerné
- Renseignement des supports de suivi d'activité



## Les compétences

### SAVOIRS ET SAVOIR-FAIRE ATTENDUS

#### SAVOIR

Commerce	●●●●○
Droit commercial	●●●○●
Droit du travail / législation sociale	●○●○●
Economie d'entreprise	●○●○●
Gestion budgétaire et administrative	●○●○●
Gestion commerciale	●●●●○
Logiciels métier	●●●●○
Marketing	●○●○●
Réglementation et financement commerce international	●●●○●
Techniques / méthodologies de négociation	●●●○●

#### SAVOIR-FAIRE

- Définir et adapter un plan d'action en fonction des priorités, répartir le travail et allouer les ressources au sein d'une ou plusieurs équipes
- Définir, formuler et argumenter des demandes de modification ou d'évolution du système d'information métier
- Diriger, animer et développer une(des) équipe(s) de professionnels
- Maîtriser les progiciels de gestion de la relation client (CRM - Customer Relationship Management)
- Maîtriser les techniques des produits ou services vendus
- Mesurer les résultats, évaluer l'efficacité et la performance globale de son unité (qualité, satisfaction clients, rentabilité des produits, retour sur investissement, fidélisation fournisseurs, etc.)
- Mettre en place, analyser et interpréter des tableaux de bord et des statistiques
- Rédiger et adapter les procédures concernant son domaine d'activité
- Traiter les anomalies importantes liées à la facturation, à la relation client



## Les compétences

### SAVOIRS ET SAVOIR-FAIRE ATTENDUS

#### COMPÉTENCES TRANSVERSES

Utilisation des outils numériques



Anglais



Organisation et gestion du temps



Travail en mode projet



Animation et encadrement d'équipe



Transmission de savoirs et savoir-faire



Travail collaboratif



Relation client



Communication orale et écrite



Analyse et synthèse



Application des règlements et protocoles HSE



Gestion et maîtrise des risques



Diagnostic et résolution de problèmes



Prise d'initiatives



Créativité et inventivité





## Les certifications

QUELQUES CERTIFICATIONS PERMETTANT D'ACCÉDER AU MÉTIER...

---

### TITRE PROFESSIONNEL

- TP Manager de la stratégie commerciale
  - TP Manager du développement commercial
  - TP Responsable commercial et marketing
- 

### MASTER

- Master DEG Marketing, Vente et Relation Client
- Master DEG Management des Organisations, spécialité Marketing et pratiques commerciales



## Parcours professionnels

📦 Métiers appartenant à la même famille que le métier cible

### ■ ■ ■ TRÈS PROCHES

📦 Responsable de l'administration commerciale H/F



### ■ ■ ■ PROCHE

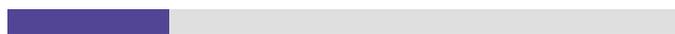
📦 Spécialiste merchandising / Publicité sur lieu de vente (PLV) H/F



📦 Responsable des ventes H/F



Responsable des services généraux H/F



Responsable de centre de profits H/F



### ■ ■ ■ ÉLOIGNÉS / ÉVOLUTIONS

Responsable d'entreprise H/F



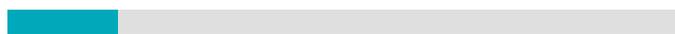
Responsable de la logistique H/F



Documentaliste H/F



📦 Démonstrateur(trice) en parfumerie - cosmétique



📦 Chef(fe) de produit

