

Métiers du Commerce, de la relation client et du marketing

Responsable service client

Autres appellations :

- ◊ Cheffe / Chef du service clients
- ◊ Directrice / Directeur clientèle

Correspondance code ROME :

- ◊ M1704

Savoirs

- ◊ Droit commercial
- ◊ Eléments de base en marketing
- ◊ Conduite de projet
- ◊ Gestion budgétaire
- ◊ Techniques de communication
- ◊ Techniques de management
- ◊ Techniques de vente
- ◊ Typologie du client
- ◊ Analyse statistique

Compétences professionnelles

- ◊ Elaborer ou participer à l'élaboration de la stratégie relation clientèle et déterminer les plans d'actions annuels et les objectifs du service
- ◊ Elaborer ou faire évoluer les procédures qualité du service clientèle et en contrôler l'application
- ◊ Concevoir les indicateurs de performance du service, analyser les résultats et mettre en place des ajustements
- ◊ Renseigner les supports de suivi d'activité, réaliser le bilan annuel d'activité et proposer des axes d'évolution
- ◊ Coordonner l'activité d'une équipe
- ◊ Recueillir les remarques de la clientèle et les transmettre au service de production, marketing, recherche, développement, ...
- ◊ Proposer des solutions en réponse aux réclamations de la clientèle ou transmettre le dossier au service contentieux, logistique, ...
- ◊ Mener les actions de gestion de ressources humaines (recrutement, formation, ...)

Prérequis

- ◊ Etre titulaire du Baccalauréat ou d'un diplôme équivalent

Parcours de Formation

- ◊ DUT Techniques de Commercialisation

Exemples d'évolution

- ◊ Cheffe / Chef du service clients
- ◊ Directrice / Directeur clientèle

Notes :
