

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 opérationnelles / Savoir-faire

- ◇ 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 :
