

<b>Filière Métier</b>	<b>Commerce_Relations clients</b>
<b>Métier</b>	<b>Responsable relations clients (H/F)</b> Autres appellations :
<b>Statut</b>	Cadre
<b>Rattachement Hiérarchique</b>	Placé sous la responsabilité hiérarchique Directrice relations clients



## MISSION GÉNÉRALE

Le responsable relations clients est garant de la relation clients et de la fidélisation. Il est le représentant de l'entreprise auprès des clients dont il est en charge et assure à la fois un rôle commercial, un conseiller, un coordinateur, et un gestionnaire.

## ACTIVITÉS PRINCIPALES

### Piloter la relation clients

- Assurer les revues de contrat et d'activités
- Conserver et développer le chiffre sur le portefeuille clients et futurs clients

### Conseiller et apporter les réponses aux clients

- Identifier et analyser les besoins clients
- Conseiller et accompagner le client
- Rédiger et présenter une recommandation (cahier des charges autres solutions)

### Coordonner et piloter les plans d'actions

- Etre force de proposition, utiliser le levier « Innovation » et « Veille technologique »
- Assurer le déploiement de l'outil qualité
- Planifier les réunions de suivi
- Assurer le lien entre les équipes commerciales et les opérationnels au service du client
- Dupliquer les bonnes pratiques d'un site à l'autre, d'un client à l'autre

### Elaborer les reportings d'activité

- Etablir les reportings clients sur les indicateurs clés de suivi de contrat (qualité, sécurité, RH, finance,..)

### Renégocier les contrats

- Assurer la renégociation de contrats dans le cadre de renouvellement de contrat

### Qualité / Sécurité / Environnement

- Respecter et appliquer les procédures QSE mise en place par l'entreprise et ses clients
- Veiller à la bonne application et au respect des règles et consignes de sécurité

## FORMATION / EXPERIENCE

Formation : BTS à Master 2

+ 5/7 ans Expérience dans le domaine d'activité

## SAVOIR FAIRE

## Environnement de travail

- Connaissance de l'Ecosystème
- Organisation des activités / Gestion des priorités
- Représentation de l'entreprise
- Travail en mode collaboratif

## Règlementation

- Droit commercial
- Qualité\_sécurité\_Environnement

## Expertise métier

- Relations clients
- Satisfaction client
- Analyse du besoin
- Techniques de vente
- Négociation
- Appels d'offres

## Pilotage performance

- Piloter les indicateurs
- Gestion budgétaire
- Amélioration continue

## Communication

- Communication écrite
- Communication orale
- Ecoute active
- Prise de parole

## NTIC

- Bureautique
- Informatique
- Digital

## Langues

- Français
- Anglais

## SAVOIR ETRE

## Orientation client

Intégrer, satisfaire et challenger les besoins, les attentes des clients internes et externe. Et y apporter la réponse (solution) adéquate.

## Enthousiasme

Faire preuve d'engouement / Faire preuve d'énergie positive dans son travail.

## Innovation

Proposer et mettre en œuvre des solutions différenciantes au service de son entreprise, ses équipes, ses clients...

## Autonomie

Capacité à entreprendre et réaliser des activités seul.

## Prise de Décision

Capacité à prendre des décisions (rapide) / Se porter garant de ses actions.

## Agilité

Etre capable de s'adapter au lieu, aux moyens matériels, situations, etc. / Faire preuve de réactivité / Appréhender de nouveaux sujets, de nouvelles situations / Faire preuve d'initiative.

## Confidentialité

S'engager à respecter la confidentialité des propos et des données.

## EVOLUTIONS

## Porte d'entrée possible

- Responsable BU
- Commercial
- Responsable grands comptes
- Responsable communication & marketing
- Responsable clientèle & recrutement

## Evolution possible

- Commercial
- Responsable grands comptes
- Responsable BU

Niveaux :



Niveau de base



Niveau maîtrise



Niveau expert

Niveaux d'accès au métier cible



facile d'accès



nécessite accompagnement



formation indispensable