

Compétences transverses du Responsable relations clients

Domaine de compétences	Compétences transverses	Définition
Environnement de travail	Connaissance de l'Ecosystème	Connaître les axes majeurs de la politique de l'entreprise / Connaître et appliquer le Règlement intérieur de l'entreprise / Connaître l'organisation générale de Derichebourg Multiservices, ses services, les interlocuteurs / Connaître et appliquer les normes, les procédures, les règles et les techniques de l'entreprise / Connaître les métiers et leurs spécificités / Connaissance du marché, de la concurrence, des partenaires, prospects, clients... / Assurer une veille dans son domaine d'activité.
	Organisation des activités / Gestion des priorités	Connaître et réaliser ses objectifs d'activités (délais-qualité) / Organiser ses activités dans le cadre d'un programme pré-défini et en fonction des urgences et des priorités / Être capable d'appliquer de manière systématique et correcte des savoirs et savoir-faire normés (mode opératoire, règle, procédure, méthode) / Être capable de réaliser des activités sans erreurs ou imprécisions.
	Représentation de l'entreprise	Veiller à l'image de l'entreprise par les signes visibles de son équipe (comportement, propreté véhicules, présentation, accueil téléphonique, ...) / Représenter l'entreprise auprès des clients, partenaires, institutionnels, etc. / Adhérer et véhiculer les valeurs, la culture et l'éthique de l'entreprise.
	Travail en mode collaboratif	Capacité à interagir avec des membres de son équipes, d'autres services, afin d'y apporter une contribution efficace / Savoir présenter ses idées dans un objectif commun.
Règlementation	Qualité Sécurité Environnement	Connaître et appliquer les consignes et procédures liées à son poste de travail (QHSE,EPI,...)
Pilotage de la performance	Piloter les indicateurs	Définir, suivre et piloter les indicateurs de performance de son activité.
	Gestion budgétaire	Définir, suivre, optimiser et piloter le budget de son activité.
	Amélioration continue	Être capable d'anticiper et de détecter les dysfonctionnements et savoir les diagnostiquer / Mettre en place les décisions ou actions dans un laps de temps raisonnable / Proposer, mettre en place des plans d'amélioration continue (technique, organisationnel, ...).
Communication	Communication écrite	Rédiger un rapport, un document de travail / Renseigner les documents nécessaires au poste de travail.
	Communication orale	Dialoguer et communiquer avec les services de l'entreprise / les clients / les partenaires / Adapter son discours à son interlocuteur.
	Ecoute active	Faire preuve d'une écoute attentive / Prendre le temps d'échanger, pour mieux comprendre, afin de créer un cadre relationnel efficient / Reformuler les propos de son interlocuteur.
	Prise de parole	Préparer son intervention / Capaciter à recueillir l'intention de son auditoire / Mobiliser son auditoire / etc.
NTIC Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication	Bureautique	Connaître et utiliser les logiciels bureautiques courants (Word, Excel, Powerpoint, Internet).
	Informatique	Connaître et utiliser les progiciels de gestion (ERP, CRM, SIRH, etc.).
	Digital	Connaître et utiliser les réseaux sociaux, portail web, plateforme elearning...
Langues	Français	Compétences linguistiques en français (oral/ écrit) : maîtrise des règles de syntaxe, d'orthographe et de grammaire.
	Anglais	Compétences linguistiques en anglais (oral/ écrit) : maîtrise des règles de syntaxe, d'orthographe et de grammaire.