MARKETING, COMMUNICATION, DÉVELOPPEMENT DES VENTES, DE LA DIFFUSION ET DE L'AUDIENCE

**Chargé / chargée d'abonnement fidélisation**

**SOUS-FAMILLE :**

Relation clients

**AUTRES APPELLATIONS :**

* Chargé / chargée de rétention-abonnement
* Chargé / chargée de diffusion abonnement
* Responsable service clients

**CODE ROME :**

[M1704-Responsable relation client (CRM)](https://candidat.francetravail.fr/metierscope/fiche-metier/M1704)

**FINALITÉS :**

Il / elle participe à la stratégie de fidélisation client, identifie de nouvelles opportunités commerciales de ventes additionnelles / supplémentaires et propose de nouvelles offres packagées - en lien avec les tendances et les orientations du titre. Après un premier filtre des chargés de relations client, il / elle peut être amené / amenée à répondre à des problématiques clients plus complexes ou techniques.

**Activités**

***Activités principales***

* Suivi et analyse du lectorat
* Suivi de la clientèle
* Gestion des abonnements
	+ Développer des actions de fidélisation pour renforcer la relation client
	+ Appliquer la stratégie de recrutement et de fidélisation
	+ Développer et diffuser de nouvelles offres (packagées, promotionnelles, …) sur tout support
* Connaissance du lectorat

**VARIABILITÉ DES MÉTIERS :**

En fonction de la taille de la structure, le / la chargé / chargée d'abonnement et de fidélisation peut également participer aux autres activités de gestion de la relation clients. Il / elle peut en outre contribuer au recrutement de nouveaux clients.

**Compétences**

***Compétences stratégiques***

* Identifier les évolutions, les innovations d'un marché qui correspondent aux besoins

***Compétences techniques***

* Développer des méthodes ciblées de fidélisation (outils CRM…)
* Utiliser des scénarii, des scripts ou des courriers de réponses aux clients en fonction des situations
* Décrypter les offres de la concurrence pour concevoir des actions originales et innovantes
* Choisir et utiliser les outils les plus adaptés pour traiter la demande
* Définir et concevoir des moyens d'animation commerciales en fonction d'une cible
* Construire et diffuser des campagnes de communication

***Compétences relationnelles***

* Garantir la satisfaction du client tout en veillant au respect des procédures et des délais de traitement
* Prendre en compte la situation de son interlocuteur dans le respect des intérêts de l'entreprise

**Connaissances**

* Communication et conduite de projets
* Environnement professionnel
	+ Sources d'information de son secteur (base de données, documentation, Internet,..)
	+ Gammes de produits et services de l'entreprise
	+ Connaissance de l'environnement, du secteur, des acteurs et de la concurrence
	+ Connaissance des publics, de leurs attentes et comportements de lecture
* Techniques de veille et méthodes d'études

**Voies d’accès et passerelles**

***Profils***

A partir d'un BTS ou Bac + 3 en marketing, commercial, ventes

***Expérience***

Pas d'expérience requise

**Envie de changer de métier ?**

Retrouvez ci-dessous les passerelles envisageables au sein du des métiers de la presse et des agences de presse, sur la base de plusieurs critères de proximité.

MÉTIERS PROCHES

* Chargé / chargée de vente au numéro
* Chargé / chargée de relations clients
* Chargé / chargée de l'administration des ventes
* Chargé / chargée de relations clients

MÉTIER(S) LIÉ(S)

* Commercial / commerciale publicité
* Chargé / chargée de l'acquisition d'audience

AUTRE(S) MÉTIER(S) LIÉ(S)

* Conseiller commercial / conseillère commerciale (terrain et télévente) (Publicité)