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

**Chargé / chargée de relations clients**

**SOUS-FAMILLE :**

Relation clients

**AUTRES APPELLATIONS :**

* Conseiller / conseillère en relation client
* Employé / employée abonnement
* Chargé / chargée de clientèle

**CODE ROME :**

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

**FINALITÉS :**

Interlocuteur principal / interlocutrice principale du client, le chargé / la chargée de clientèle assure un suivi quotidien des abonnés, répond à leurs réclamations, leur propose des actions commerciales, selon les objectifs de satisfaction établis. A ce titre, il / elle contribue à la fidélisation des clients.

**Activités**

***Activités principales***

* Suivi de la clientèle
  + Assurer le suivi de la clientèle
  + Qualifier et gérer la base de données clients
  + Traiter les réclamations des clients
  + Proposer des solutions techniques à un client
* Promotion commerciale

**VARIABILITÉ DES MÉTIERS :**

Dans certaines structures, le chargé / la chargée de relations clients peut avoir une spécialisation technique et thématique (facturation, saisie abonnement, etc.). Aussi, le niveau d'externalisation de ses activités varie selon les titres.

**Compétences**

***Compétences stratégiques***

* Planifier le suivi des clients

***Compétences techniques***

* Accompagner / conseiller les clients à la prise en main des différents supports
* Utiliser des scénarii, des scripts ou des courriers de réponses aux clients en fonction des situations
* Prioriser les interventions en respectant les délais de traitement et les consignes en vigueur

***Compétences relationnelles***

* Ecouter ou reformuler une réclamation pour rassurer un client et dédramatiser une situation
* Apporter des solutions aux clients ou le diriger vers l'interlocuteur approprié
* Garantir la satisfaction du client tout en veillant au respect des procédures et des délais de traitement

**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
* Logiciel
  + Procédures SAV
  + Outil CRM

**Voies d’accès et passerelles**

***Profils***

A parti d'un niveau BTS en management des unités commerciales, négociation et relation client, marketing, commercial, etc.

***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 l'administration des ventes
* Chargé / chargée d'abonnement fidélisation
* Chargé / chargée d'abonnement fidélisation

MÉTIER(S) LIÉ(S)

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