

# Chargé de clientèle



## COMPETENCES REQUISES

### 1- Compétences techniques

- Connaissance des principes de la relation client, des procédures de SAV et des règlements bancaires
- Maîtrise des techniques commerciales, de communication, de marketing, de prospection
- Maîtrise des outils informatiques et bureautiques
- Maîtrise des réseaux sociaux

### 2- Aptitudes personnelles

- Rigueur
- Organisation
- Autonomie
- Dynamisme
- Polyvalence
- Sens de l'écoute
- Esprit d'équipe
- Sens de la négociation

## PROFIL

### 1- Diplômes requis

- Formation de niveau Bac + 2/3 : BTS, DUT en management des unités commerciales, négociation et relation, technique de commercialisation et gestion des entreprises et des administrations
- Formation de niveau Bac + 5 : Master en relation client, marketing, commercial, économie, diplôme d'école de commerce

### 2- Durée d'expérience

- Principalement proposé aux jeunes diplômés et aux jeunes cadres

## ACTIVITES PRINCIPALES

### 1- Gestion des besoins clients

- Accueillir et renseigner la clientèle physiquement ou par téléphone
- Adapter les solutions au besoin du client
- Répondre aux courriers
- Prioriser les interventions en cas de forte affluence

### 2- Gestion des dossiers clients

- Tracer les demandes aux clients dans l'outil CRM
- Enregistrer les informations et données clients
- Qualifier la base de données clients suivant l'activité, la nature, le volume d'achats et les attentes du client
- Planifier le suivi du traitement des dossiers clients

### 3- Activités commerciales et développement du portefeuille clients

- Réaliser des actes de vente ainsi que des contrats et en assurer le suivi administratif
- Élargir le portefeuille clients au travers d'activité de prospection
- Travailler en collaboration avec le service marketing et le service vente de l'entreprise afin de mettre en place des actions commerciales

## EVOLUTION PROFESSIONNELLE

- Commercial
- Responsable de la relation clients
- Chargé de communication
- Gestionnaire administration des ventes

## REMUNERATION

**Rémunération annuelle brute** proposée dans les offres d'emploi : 80% sont comprises entre **24k et 36k€**