

RESPONSABLE DE CLIENTÈLE

Missions

Le responsable de clientèle veille à la satisfaction, la fidélisation et le développement des clients particuliers ou professionnels. Il répond à leurs demandes et leurs exigences en relation avec les services concernés de l'entreprise. Ses missions sont les suivantes :

Relationnel

Rigueur

Écoute

Polyvalence

Participation à l'élaboration de la stratégie de relation clientèle

Détermination des plans d'actions annuels et des objectifs du service

Analyse des résultats et mise en place des ajustements

Réalisation du bilan annuel d'activité et proposition des axes d'amélioration

Savoir-faire

- Gestion de la pression
- Techniques commerciales
- Capacité de leadership
- Capacité rédactionnelle