Métier

CHARGE D'AFFAIRES RELATION CLIENTS

Évolutions possibles

Au sein du métier

- [CHARGE DE CLIENTELE III.2 \(H/F\)](#)

Raisons d'être

Traiter l'intégralité des demandes clients de manière à contribuer à la qualité de service, en vue de la satisfaction du client et participer à la fidélisation.

Missions

ASSURER LE TRAITEMENT DES REQUÊTES CLIENTS:

- Assurer l'accueil client ou transférer les requêtes clients aux entités concernées
- Effectuer les enquêtes nécessaires en recueillant les informations pertinentes (contrats commerciaux, etc.)
- Informer le client de l'avancée et du traitement de sa demande dans le respect des délais impartis
- Rapporter aux entités concernées (management, commerciales, juridiques) l'issue du dossier

FOURNIR UNE EXPERTISE ET MANAGER DES PROJETS:

- Analyser les risques (commerciaux, clients, juridiques etc.) et en assurer la maîtrise
- Proposer des solutions commerciales et juridiques pour éviter les contentieux
- Traiter des affaires sensibles en relation avec les instances recours et le médiateur

PARTICIPER À LA MISE EN PLACE ET AU RESPECT DES PROCÉDURES:

- Contribuer à l'élaboration, à la diffusion et à la mise à jour des procédures Service Client
- Communiquer auprès des collaborateurs sur les évolutions de procédures
- Assurer la formation des conseillers relation clients en matière de procédures Service Client

CONTRIBUER À L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DU SERVICE CLIENT:

- Participer à la détection, à l'analyse et à la remontée des dysfonctionnements (process, production, produit, etc.)
- Formuler des propositions d'actions correctives destinées à améliorer le traitement des requêtes clients
- Proposer des évolutions en matière de SI, aider à la formalisation des demandes et réaliser la recette

[Famille](#)

[Filière](#)

Répartition des effectifs

- □
Groupe - siege
- □
Services-Courrier-Colis
- □
Bgnp reseau

Effectif du métier

De 1 à 9