Métier

CHARGE DE CLIENTELE

Évolutions possibles

Au sein du métier

- CHARGE DE DEVELOPPEMENT COMMERCIAL II.3 (H/F) V
- GUICHETIER A DISTANCE / SERVICE CONSOMMATEUR II.1 (H/F)
- GUICHETIER A DISTANCE REFERENT / SERVICE CONSOMMATEUR II.3 (H/F)
- GUICHETIER A DISTANCE CONFIRME / SERVICE CONSOMMATEUR II.2 (H/F)
- TELEOPERATEUR II.1 (H/F)
- CHARGE DE DEVELOPPEMENT COMMERCIAL III.1 (H/F)
- CHARGE DE DEVELOPPEMENT COMMERCIAL III.2 (H/F)

A compétences proches

CONSEILLER RELATION CLIENTS

Vers une nouvelle orientation

- SUPERVISEUR ADMINISTRATION DES VENTES
- CHARGE MIDDLE OFFICE SPECIALISE
- GESTIONNAIRE ADMINISTRATION DES VENTES

Raisons d'être

Assurer la prise en charge des relations commerciales avec les clients de son portefeuille afin de contribuer à la réalisation des objectifs commerciaux fixés par le Groupe.

Missions

ASSURER LA GESTION D'UN PORTEFEUILLE CLIENTS:

- Répondre aux sollicitations de ses clients par tout type de canal (téléphone, courrier, mail, etc.)
- Réaliser la planification, la gestion et le suivi des actions et événements spécifiques demandés par les clients
- Participer à l'élaboration de propositions commerciales et de devis
- Accompagner les clients dans l'appropriation des procédures de commande relatives aux offres de service

CONTRIBUER À LA FIDÉLISATION DE LA CLIENTÈLE:

- Anticiper la nature et l'évolution des besoins du clien
- Assurer la communication sur les offres de service auprès des clients
- Aider à l'amélioration des services (performance, prix, qualité) ou de l'offre de service de son entité

PARTICIPER AU SUIVI DE L'ACTIVITÉ OPÉRATIONNELLE:

- Réaliser le reporting sur les opérations et sur la qualité de service auprès des clients
- Garantir la prise en compte dans le SI des flux logistiques et des données clients
- · Analyser les stocks dédiés aux opérations particulières

VEILLER À LA QUALITÉ DE SERVICE:

- Assurer le respect des conditions et dispositions prévues par les contrats (délai, qualité de service, etc.)
- Traiter les réclamations en sollicitant, si besoin, les expertises nécessaires et déclencher les actions correctives
- Effectuer la supervision du service après-vente sur les dossiers spécifiques et stratégiques

Famille

<u>Filière</u>

Répartition des effectifs

• .

Services-Courrier-Colis

• [

Bgpn reseau

- Bgpn numerique
- [

Banque postale

Effectif du métier

De 250 à 499