

Métier

CONSEIL ET GESTION RELATION CLIENTS - ADV

Évolutions possibles

Au sein du métier

- [ASSISTANT FACTURATION II.2 \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER RELATION CLIENTELE I.3 \(H/F\)](#)
- [ASSISTANT FACTURATION RELATION CLIENTS/ADV II.1 \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER RELATION CLIENTS ADV II.1 \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER RELATION CLIENTS-ADV II.2 \(H/F\)](#)
- [CHARGE RELATION CLIENTS ADV II.3 \(H/F\)](#)
- [CHARGE D'AFFAIRES RELATION CLIENTS-ADV III.1 \(H/F\)](#)
- [CHARGE D'AFFAIRES RELATION CLIENTS/ADV III.2 \(H/F\)](#)
- [CHARGE D'AFFAIRES RELATION CLIENTS/ADV III.3 \(H/F\)](#)
- [CHEF DE PROJET RELATION CLIENTS/ADV IV.A \(H/F\)](#)

A compétences proches

- [GESTIONNAIRE CLIENTS](#)
- [CHARGE DE CLIENTELE](#)
- [CONSEILLER RELATION CLIENTS](#)
- [APPUI RELATION CLIENTS - ADV](#)
- [MANAGER RELATION CLIENTS - ADV](#)

Vers une nouvelle orientation

- [FACTEUR](#)
- [ASSISTANT DE GESTION](#)

Raisons d'être

Spécialiste de la Relation Clients - Administration des Ventes, prend en charge la gestion des risques clients ou le traitement des sollicitations (Relations clients, Recouvrement). Assure le déploiement de tous les contrats commerciaux B to B et B to C (Back-Office, Facturation).

Missions

Business Partner

- Prend en charge la gestion des contrats commerciaux et les sollicitations des clients externes et/ou internes
- Garantit le déploiement des contrats dans le respect des délais et des engagements clients
- Maitrise la relation clients à distance afin d'accompagner la vie du contrat
- Propose des produits ou des services lors de ses contacts clients

Garantit la sécurisation du chiffre d'affaires et du risque client

- Maitrise des nombreux process de son périmètre d'activités et appréhende les conditions générales de vente de l'ensemble des offres et services
- Maitrise les nombreux SI et leur architecture de son domaine d'activité pour garantir l'exhaustivité du chiffre d'affaires
- Contrôle la gestion des comptes clients et en cas de dysfonctionnement de l'activité ou du SI, sait alerter sa hiérarchie et proposer un plan d'actions, selon son périmètre

Participe au suivi de l'activité opérationnelle

- Interagit avec les entités opérationnelles, les services commerciaux, la DSI, le Marketing, la Branche Numérique ou le Juridique

- Assure un rôle d'expertise auprès des clients sur les produits et services proposés
- Renseigne les informations clients dans le CRM

Contribue à la fidélisation de la Clientèle

- Entretien une relation client de qualité (écrite, orale) quel que soit le canal de communication en prenant en charge de bout en bout la demande client
- Prend en charge les requêtes clients dans le respect des délais
- Facilite le parcours Clients en proposant des actions visant à la satisfaction des clients

Famille

Filière

Répartition des effectifs

- Bgpn numerique
- □
Services-Courrier-Colis
- □
Groupe - siege
- □
Bgpn reseau
- □
Banque postale

Effectif du métier

De 500 à 999