

## Métier

# RESPONSABLE RELATION CLIENTS

## Évolutions possibles

### A compétences proches

- [RESPONSABLE ADMINISTRATION DES VENTES](#)

### Vers une nouvelle orientation

- [MANAGER RELATION CLIENT BANCAIRE](#)
- [MANAGER ESPACE DE VENTE](#)
- [MANAGER EXPLOITATION](#)
- GESTIONNAIRE MIDDLE OFFICE

## Raisons d'être

Piloter le service de la satisfaction du client, de manière à augmenter la satisfaction client et à accompagner la professionnalisation du traitement des appels, conformément aux objectifs négociés annuellement.

## Missions

### MANAGER LES ÉQUIPES ET ORGANISER L'ACTIVITÉ SERVICE CLIENTS:

- Définir et piloter le plan d'action du service et fixer les orientations et objectifs du service
- Participer à la définition du budget et affecter les ressources en fonction des besoins nationaux
- Définir et assurer la mise en oeuvre des moyens et des actions nécessaires à l'atteinte des objectifs
- Assurer le management et le développement des compétences de l'ensemble des membres de son équipe
- Conduire le changement et maintenir un bon climat social sur la plateforme

### RÉALISER LE SUIVI ET LE SOUTIEN À L'ACTIVITÉ:

- Réaliser et analyser le reporting de son activité (budget, qualité de service, etc.) auprès de sa hiérarchie
- Suivre et communiquer les résultats à l'ensemble des équipes
- Assurer un rôle d'expert dans le cadre des projets nationaux

### CONTRÔLER LE NIVEAU DE QUALITÉ DE SERVICE:

- Définir et mettre en oeuvre les procédures du suivi de la qualité de service (ex : double écoute)
- Contribuer aux sondages ou aux campagnes nationales d'écoute
- S'assurer de la qualité des évaluations réalisées par les superviseurs relation/service clients

### AMÉLIORER LA QUALITÉ DE SERVICE:

- Définir et déployer des procédures qualité
- S'assurer de l'atteinte des objectifs de qualité de service, contrôler les résultats et définir des actions correctrices
- Créer la cohésion d'équipe, promouvoir les bonnes pratiques et la coopération au sein des services

## Famille

---

## Filière

---

## Répartition des effectifs

- ☐ Bgpn reseau
- Bgpn numerique

## Effectif du métier

