

## Filière

# RELATION CLIENTS ADMINISTRATION DES VENTES

## Raisons d'être

Garantir un parcours et une expérience client réussie, piloter le risque de défaillance client

## Missions

Garantir la prise en charge de bout en bout des sollicitations clients tous segments, quel que soit le canal de contact (traitement des demandes d'informations et des commandes, assistance et réclamations clients, facturation)

Utiliser l'ensemble des contacts clients pour proposer nos offres, les transformer en achat sans rupture

Simplifier les parcours client, adapter les process, viser l'excellence des pratiques afin de garantir la satisfaction client

Animer les principes clés de l'excellence sur l'ensemble de la filière

Sécuriser le chiffre d'affaires par un pilotage du risque de défaillance client avec un dispositif d'animation aux plans national et territorial

Professionaliser les collaborateurs de la filière

## Métiers

- [responsable administration des ventes](#)
- [superviseur administration des ventes](#)
- [gestionnaire administration des ventes](#)
- [conseil et gestion relation clients - adv](#)
- [appui relation clients - adv](#)
- [manager relation clients - adv](#)
- [responsable relation clients](#)
- [conseiller relation clients](#)
- [charge d'affaires relation clients](#)

## Famille

---

### Répartition des effectifs

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

### Effectif de la filière

De 1000 à 9999