

FICHE MÉTIER

RESPONSABLE DE CLIENTÈLE

Autres appellations

Chargé de clientèle, Chargé d'Administration des ventes

Segments d'entreprises

Régies publicitaires médias

MISSIONS

Le responsable de clientèle encadre les relations liées aux commandes d'une clientèle déterminée.

PRINCIPALES ACTIVITÉS

Activités communes à tous les segments de la branche

Traiter une commande

- Validation d'une commande transmise par les commerciaux, les vendeurs ou les télévendeurs
- Traitement des rejets de commandes, en fonction des instructions de vente
- Interlocuteur du client pour toute modification dans la commande

Suivi et transmission des éléments de fabrication aux équipes concernées (les contenus graphiques, multimédia et les textes)

Garantir le service après-vente auprès de l'annonceur

- Traitement des réclamations
- Suivi de l'évolution et des délais de la commande

Remise en banque des valeurs

- Prise en charge du recouvrement amiable des sommes dues par le client
-

COMPÉTENCES CLÉS REQUISES

- **Analyse et élaboration d'une stratégie**
 - Analyser le besoin du client



→ **Développement commercial**

→ Développer son portefeuille de clients et prospects par le démarchage à partir d'un plan d'actions, d'une argumentation, par l'entretien de relations, le développement de partenariats, par la présentation de nouvelles offres, par l'écoute et l'analyse de la demande du client, le cas échéant en assurant un service après-vente ou en pilotant des actions de relations publiques

→ **Pilotage de projet**

→ Gérer l'administration d'un projet, d'une vente, d'un service après-vente en appliquant les procédures de l'entreprise

CONNAISSANCE ET MAÎTRISE DES OUTILS

- Connaissance de l'offre produits
- Connaissance des règles de gestion de paiement et d'après-vente
- Connaissance des instructions de vente

ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL ET INTERLOCUTEURS

Relations avec les acteurs externes

- Clients

PROFIL SOUHAITÉ

Formation recommandée

Bac+2 minimum

Expérience recommandée

1 à 2 ans d'expérience minimum dans un environnement après-vente ou vente