

CHARGÉ DE CLIENTÈLE (F/H)



LE MÉTIER

Le chargé de clientèle est souvent le **premier point de contact** pour les clients au sein d'une entreprise, et à ce titre, il doit être doué d'exceptionnelles qualités de **présentation et de communication**. Son rôle principal, outre le conseil sur les produits ou les services particulièrement adaptés à leurs besoins, consiste ainsi à accueillir et à répondre aux moindres demandes ou questions exprimées par les clients.

S'il peut parfois ne prendre connaissance du dossier des clients qu'au moment de leur appel, le plus souvent ces clients font partie d'un portefeuille de clients dont **la gestion est confiée personnellement au chargé de clientèle**.

Il connaît donc ainsi bien leurs dossiers, qu'il a souvent lui-même créé et qu'il met à jour avec toutes les informations concernant leurs commandes, paiements ou livraisons, mais aussi tout ce qui concerne la **résolution des litiges** ou problèmes éventuels. En espérant que ces derniers soient le moins nombreux possible, l'objectif numéro un du chargé de clientèle étant de s'assurer de la satisfaction client.

Pour cela, il effectue régulièrement des **enquêtes de satisfaction** auprès des clients, recueillant leurs commentaires et les prenant en compte pour faire évoluer les processus, les produits ou les services, **améliorant ainsi l'expérience client**.

Le chargé de clientèle prouve ainsi sa **capacité à gérer leurs problèmes**, surtout en cas de réclamation ou de litige où l'on compte sur lui pour trouver des solutions appropriées, collaborant au besoin avec d'autres services pour résoudre les problèmes de manière efficace.

Un client satisfait est un client fidèle, et le chargé de clientèle est aussi responsable de l'**atteinte des objectifs** commerciaux liés à la fidélisation des clients, à l'augmentation des ventes ou à la conquête de nouveaux clients. Il doit ainsi dès qu'il en a l'occasion leur proposer des produits ou services supplémentaires, afin d'augmenter les ventes de l'entreprise.

Que ce soit en informant les clients sur les nouveautés, offres spéciales et autres promotions en cours, ou en leur proposant de renouveler leurs contrats, le **suivi des objectifs commerciaux** fait également partie des prérogatives du chargé de clientèle.

Il se doit pour cela de **maintenir à jour** de manière optimale sa **base de données clients** où il enregistre toutes les informations pertinentes qui lui permettront d'atteindre ses objectifs, personnalisant sa relation avec les clients et adaptant ses offres et sa communication en conséquence.

COMPÉTENCES CLÉS



Techniques de vente



Maîtrise des logiciels CRM



Connaissance du produit

QUALITÉS PERSONNELLES



Communication



Résistance au stress



Résolution des problèmes



CHARGÉ DE CLIENTÈLE (F/H)

FORMATION

Le **BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client** offre une formation axée sur la négociation commerciale et la relation client, parfaite pour les futurs chargés de clientèle. Il peut être intéressant de compléter cette formation de niveau bac+2 par une licence professionnelle, afin d'être plus compétitif sur le marché du travail.

BTS NÉGOCIATION ET DIGITALISATION
DE LA RELATION CLIENT

RÉMUNÉRATION

En France, un chargé de clientèle débutant peut toucher un salaire brut annuel compris entre **25 000 et 35 000 euros**. Avec de l'expérience et des responsabilités supplémentaires, cette rémunération peut augmenter progressivement, **atteignant éventuellement 35 000 à 50 000 euros brut par an** selon la taille de l'entreprise et le secteur d'activité.

24 000 À 27 000€ BRUT/AN

