

Chargé de relation client (H/F)

Vente & Relation client
Grandes unités de vente
Caisse et accueil

Description de l'emploi

Le chargé de relation client travaille en collaboration avec les équipes de vente et logistique.

Il assure la coordination et le suivi des services et prestations associés à la réalisation des projets d'aménagement et de travaux de la clientèle du magasin. Il intervient comme relais auprès des différents partenaires et veille au respect des engagements pris envers le client.

Il gère l'administration des dossiers clients : devis, relances, commande, facturation, création et suivi des dossiers de financement, suivi des paiements et des mensualités...

Il renseigne les clients sur les services proposés par le magasin dans un environnement omnicanal. Il tient informés les clients sur leur dossier, répond et traite leurs demandes ou réclamations selon les procédures. En cas de litiges, il identifie les causes et apporte des solutions adaptées en lien avec son responsable et dans le respect de la politique commerciale du magasin.

Il participe à la satisfaction des clients en veillant au respect des procédures, des délais de traitement des dossiers.

Emploi dont les activités peuvent être prises en charge par le responsable caisse.



Autres appellations :

Chargé de clientèle

Accès à l'emploi

Profil recherché :

Le métier est accessible à partir d'un diplôme de niveau bac à bac + 2 en commerce ou gestion. Cette formation initiale est un atout et peut favoriser une évolution de carrière plus rapide.

L'accès au métier est également possible avec un diplôme de niveau inférieur ou sans formation spécifique, mais avec une expérience professionnelle similaire.

Une pratique de l'anglais peut être recommandée.

Formations courantes (liste non exhaustive) :

- BAC PRO - Métiers du commerce et de la vente
- BAC PRO - Métiers de l'accueil
- BAC PRO - Accueil - Relation clients et usagers
- BTS - Management commercial opérationnel
- Titre professionnel - Manager d'unité marchande

Activités

- Création, gestion et suivi des dossiers administratifs et financiers clients.
- Coordination et suivi des services et prestations associés aux projets de la clientèle.
- Renseignement de la clientèle sur les services du magasin dans un environnement omnicanal.
- Participation aux traitements des demandes clients, des réclamations, litiges.
- Transmission ascendante des informations et des indicateurs de suivi de son activité.

Compétences techniques

GÉRER LA RELATION CLIENT

- Adopter une tenue et une posture professionnelles selon les standards de l'entreprise, du magasin.
- Accueillir le client en créant une relation de confiance, le renseigner et l'orienter dans le magasin.
- Identifier, traiter, répondre aux demandes, besoins et réclamations clients et assurer le relais vers le service en charge ou le bon interlocuteur.
- Prévenir des situations conflictuelles, faciliter le dialogue avec un client mécontent en appliquant les procédures internes.
- Réaliser la prise de contact par téléphone conformément à la pratique en vigueur dans le magasin.
- Gérer les appels/messages simultanés.
- Adapter son activité en fonction des priorités et de l'affluence.
- Assurer le rangement et veiller au maintien de l'attractivité et de la propreté de l'espace de réception de clients.
- Appliquer des règles d'hygiène et de sécurité et d'environnement.

CONSTITUER LES DOSSIERS CLIENTS ET EN ASSURER LA GESTION ET LE SUIVI

- Demander auprès du client les informations nécessaires à la gestion et au traitement de son dossier.
- Établir le dossier client en lien, le cas échéant, avec l'équipe de vente et vérifier la complétude du dossier.
- Saisir et enregistrer les données et mises à jour du dossier client dans le système d'information de l'entreprise.
- Établir, enregistrer et contrôler un devis, un contrat/une commande, une facture, dans le respect de la réglementation en vigueur.
- Transmettre les documents contractuels et les justificatifs aux clients.
- Assurer le suivi financier des dossiers clients et déclencher les relances pour paiement dans le respect des procédures et de la réglementation.
- Assurer le traitement et le suivi des litiges en lien avec sa direction et les services concernés (juridique, comptable...).
- Informer et répondre aux demandes des clients sur la gestion de leur dossier.
- Participer au suivi des conditions de réalisation des prestations en relayant toutes les informations nécessaires au manager et à l'équipe de vente.
- Veiller à la satisfaction des clients en s'assurant du respect des procédures et des délais de traitement des dossiers.



PARTICIPER AU DÉVELOPPEMENT COMMERCIAL DU MAGASIN

- Promouvoir les offres commerciales et les événements commerciaux pour participer au développement des ventes du magasin
- Présenter et proposer les services et prestations du magasin adaptés aux besoins des clients dans un environnement omnicanal.
- Participer à la mise à jour de la base de données clients.
- Appréhender et participer au suivi des indicateurs de performance du service et des objectifs fixés.

PARTICIPER AU SUIVI DE SES ACTIVITÉS

- Renseigner les supports de suivi des activités : heures de travail, tâches effectuées...
- Transmettre les informations, signaler, alerter ou interroger le responsable en cas de besoin : dysfonctionnement de matériel, réclamation client, anomalies, problème d'organisation ou de sécurité...
- Proposer des axes d'amélioration dans son domaine d'activité.

Chargé de relation client (H/F)

*Vente & Relation client
Grandes unités de vente
Caisse et accueil*

Compétences comportementales

Indispensables pour tous les emplois dans le secteur du Bricolage :

- Esprit d'équipe
- Sens du relationnel
- Sens de la performance et du résultat

Fondamentales pour cet emploi :

- Rigueur, organisation
- Capacité d'écoute, empathie
- Capacité à expliquer
- Gestion des émotions et prise de recul

**Vous souhaitez en savoir plus sur les compétences comportementales ?
Scannez-moi !**



Relations fonctionnelles externes et internes

En interne : Selon l'organisation du magasin, le chargé de relation client intervient sous la responsabilité du chef de secteur accueil, caisse, relation client ou du directeur du magasin ou de son d'un adjoint. Il est en relation avec l'équipe de vente et logistique du magasin, et les services supports ponctuellement.

En externe : Il est en relation avec la clientèle du magasin : particuliers et/ou professionnels, et de manière ponctuelle avec les fournisseurs et les services externalisés en cas de besoin.

Mobilité professionnelle

Avec l'expérience, le chargé de relation client peut progressivement évoluer vers des emplois équivalents dans d'autres pôles d'activité (SAV...) ou vers les métiers de la vente (commercial...).