

Conseiller Commercial, relation client (H/F)

Marketing & commerce

E-commerce/Vente en ligne

Description de l'emploi

Le conseiller commercial est un des premiers interlocuteurs des clients en ligne. Il est en charge de fournir un support et une assistance personnalisée aux clients du site e-commerce de l'enseigne et veille à garantir leur satisfaction.

Il accueille, écoute, répond, traite et gère selon les procédures, les demandes (suivi de commandes ou de livraison, information disponibilité produit...) ou les réclamations des clients.

Il participe à la résolution des litiges ou réclamations en proposant des solutions appropriées et en conformité avec les directives préalablement définies par l'enseigne.

En cas de difficultés ou de demandes complexes, le conseiller commercial oriente le client vers le bon interlocuteur ou service compétent.

Il assure le suivi des dossiers et des demandes clients pour offrir un service personnalisé et de qualité.

Il utilise différents moyens de communication variables : téléphone, courriel, messagerie instantanée, chat... couplés à des outils informatiques et logiciels CRM (gestion de la relation client) qui permettent entre autres de qualifier les contacts, d'accéder aux informations, d'enregistrer les demandes...

Il peut être amené à effectuer, selon les besoins de l'enseigne, des enquêtes de satisfaction et des démarches commerciales (opérations de fidélisation, mise à jour de données clients, suivi de commandes, propositions de services ...).



Autres appellations

- Assistant service client en ligne
- Chargé de la relation client en ligne

Activités

- Accueil, gestion des flux entrants/sortants, écoute, traitement des demandes, des réclamations selon les procédures et l'utilisation d'outils informatiques et de communication multi-canal.
- Proposition de solutions appropriées en conformité avec les directives de l'enseigne.
- Orientation des clients vers les services compétents, selon les besoins.
- Suivi et gestion des dossiers clients.
- Participation aux enquêtes de satisfaction et aux démarches commerciales selon les besoins de l'enseigne.
- Remontées des informations et participation à l'amélioration continue de l'efficacité et de la qualité du service client en ligne

Accès à l'emploi

Profil recherché :

- Le métier est accessible à partir d'un diplôme de niveau bac + 2 en commerce, relation client.

Formations courantes (liste non exhaustive) :

- BTS - Négociation et digitalisation de la Relation Client
- TP - Manager d'équipe relation client à distance
- Chargé de clientèle
- DUT - Techniques de commercialisation
- BTS - Conseil et commercialisation de solutions techniques
- BTS - Management commercial opérationnel
- TP - Assistant commercial

Compétences techniques

ACCUEILLIR, INFORMER, TRAITER ET SUIVRE LES DEMANDES ET RÉCLAMATIONS SELON LES PROCÉDURES

- Gérer efficacement les flux d'appels, de courriels et de messages entrants et sortants à l'aide d'outils de communication multi-canaux pour assurer un service client réactif et de qualité.
- Réaliser la prise de contact selon les standards de l'enseigne, accueillir la clientèle de manière à établir une relation de confiance et personnalisée.
- Écouter le client et apporter des réponses précises et complètes aux demandes clients : suivi des commandes, disponibilité des produits, etc.
- Participer à la résolution des litiges ou des réclamations en proposant des solutions appropriées en conformité avec les directives préalablement définies par l'enseigne.
- Prévenir et gérer les situations conflictuelles en adaptant une posture professionnelle appropriée.
- Transférer les demandes ou réclamations vers les bons interlocuteurs ou services compétents en cas de demandes complexes ou de difficultés.
- Enregistrer les interactions avec les clients, accéder aux informations, renseigner, mettre à jour, suivre et archiver les dossiers clients au moyen des logiciels CRM.



METTRE EN ŒUVRE LES DÉMARCHES COMMERCIALES OU DE SATISFACTION CLIENT

- Identifier et appréhender les objectifs qualitatifs et quantitatifs assignés aux démarches commerciales ou de satisfaction client en ligne.
- Contribuer à l'évaluation de la satisfaction des clients en mettant en œuvre les enquêtes dédiées selon les consignes.
- Contribuer aux actions commerciales (offres spéciales, promotions, programmes de fidélité...) en mettant en œuvre les opérations dédiées selon les consignes.

PARTICIPER AU SUIVI DES PERFORMANCES DU SERVICE

- Participer au suivi des données liées aux performances du service client en ligne.
- Contribuer à la recherche de proposition d'actions correctives ou d'amélioration des procédures et processus mis en place.
- Participer au suivi de la mise en œuvre des actions d'amélioration décidées pour mesurer leur impact sur l'efficacité et la qualité du service client en ligne.

Conseiller Commercial, relation client (H/F)

Marketing & commerce

E-commerce/Vente en ligne

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 :

- Créativité, curiosité
- Autonomie, prise d'initiative
- Capacité d'analyse et de synthèse

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



Relations fonctionnelles externes et internes

En interne : le conseiller commercial intervient sous la direction du responsable service client. Il travaille au sein d'une équipe de conseillers commerciaux. Il peut être en relation avec d'autres services internes en transmettant les besoins et les demandes : marketing, informatique, qualité...

En externe : il est en relation directe avec la clientèle (professionnelle ou de particuliers).

Mobilité professionnelle

Avec l'expérience et une formation complémentaire en management et gestion, le conseiller commercial peut progressivement évoluer vers la fonction de responsable service client.

Il peut également s'orienter vers des fonctions purement commerciales.