Responsable Service client (H/F)

Marketing & commerce

E-commerce/Vente en ligne

Description de l'emploi

Le responsable service client définit, organise, met en œuvre et supervise les modalités et procédures de traitement des demandes des clients du site de vente en ligne selon la politique de l'enseigne et dans un objectif de fidélisation et de satisfaction de la clientèle.

Il participe, avec sa direction, à l'élaboration de la politique relation client en ligne (ou dans une logique omnicanale), prend en compte les plans d'action et les objectifs du service. Il assure le suivi des budgets alloués aux projets.

Il élabore ou fait évoluer les modalités et procédures qualité du service client selon les objectifs et il en contrôle l'application.

Il encadre et anime une équipe de conseillers commerciaux chargée d'assurer le support et l'assistance aux clients du site e-commerce de l'enseigne.

Il s'assure de la qualité du service clientèle, en suivant et en analysant les indicateurs de performance du service (taux de réclamation, de délais et d'appels).

Il met à jour les supports de suivi d'activité, dresse le bilan et propose des axes d'évolution à sa direction et son équipe pour optimiser et améliorer le service client.

Autres appellations

- Responsable de la relation client en ligne
- Manager relation client en ligne

Accès à l'emploi

Profil recherché :

- Le métier est accessible à partir d'un diplôme de niveau bac +4/5 dans le domaine du commerce, relation client.
- La pratique de l'anglais est requise.

Formations courantes (liste non exhaustive) :

- BUT - Techniques de Commercialisation : Business développement et management de la relation client
- Titre à finalité professionnelle : Manager de la relation-client et du marketing
- Titre à finalité professionnelle : Manager relation client
- MASTER - Commerce et distribution
- Titre à finalité professionnelle - Manager développement et performance commerciale
- Titre à finalité professionnelle - Manager de commerce et de centre de profit
- MASTER - Marketing, vente

Activités

- Participation à l'élaboration de la politique relation client en ligne de l'enseigne, en collaboration avec la direction.
- Mise en œuvre et gestion des modalités et procédures de traitement des demandes des clients conformément à la politique de l'enseigne.
- Supervision et contrôle du processus de traitement des demandes clients et de la qualité service.
- Gestion et suivi des projets nécessaires à l'évolution et au développement du service client de l'enseigne.
- Suivi des budgets alloués.
- Suivi et analyse des indicateurs de performances du service.
- Mise en œuvre des actions correctives ou d'amélioration, validées par la direction, pour optimiser et améliorer le service client.
- Management, gestion et accompagnement des collaborateurs de son équipe.

Responsable Service client (H/F)

Marketing & commerce

E-commerce/Vente en ligne

Compétences techniques

PARTICIPER À L'ÉLABORATION DE LA POLITIQUE RELATION CLIENT DE L'ENSEIGNE DANS UNE LOGIQUE OMNICANALE

- Effectuer une veille sur les évolutions du marché et l'environnement concurrentiel de l'enseigne, sur les données et les retours clients, les opportunités d'innovation et de développement pour optimiser le service relation client.
- Représenter l'entreprise auprès d'acteurs stratégiques, lors d'événements professionnels, entretenir et développer son réseau professionnel en cohérence avec la stratégie de l'entreprise.
- Participer, en lien avec sa direction, à l'élaboration de la politique relation client en cohérence avec la stratégie commerciale, marketing et omnicanale de l'enseigne.
- Appréhender les plans d'action définis pour atteindre les objectifs de la relation client de l'enseigne.

PILOTER LA MISE EN ŒUVRE DES MODALITÉS ET PROCÉDURES DE TRAITEMENT DES DEMANDES DES CLIENTS

- Élaborer ou mettre à jour les modalités et procédures qualité du service client en ligne pour atteindre les objectifs fixés.
- Organiser et mettre en œuvre les modalités et procédures de traitement des demandes des clients conformément à la politique de l'enseigne.
- Superviser le processus de traitement des demandes clients pour assurer une efficacité et une cohérence optimales.
- Contrôler l'application des procédures qualité pour garantir un service client de haute qualité.
- Travailler en concertation avec les équipes internes et externes pour développer les projets et coordonner les actions en faveur de la satisfaction client.
- Coordonner, superviser et suivre les projets d'évolution et de développement du service client en ligne de l'enseigne, s'assurer du respect des délais et des objectifs fixés.
- Suivre le budget, identifier, le cas échéant, les écarts budgétaires.

SUIVRE ET ANALYSER LES PERFORMANCES DE SON EQUIPE

- Renseigner les tableaux de bord de gestion et de suivi des performances du service client en ligne.
- Suivre et analyser les données et les indicateurs de performance pour évaluer l'efficacité des procédures mises en place.
- Identifier les écarts significatifs par rapport aux objectifs fixés, en diagnostiquer les causes.
- Présenter les résultats et les analyses de performance au niveau de la direction et des parties prenantes concernées, en identifiant les points forts et les opportunités d'amélioration.
- Mettre en œuvre et piloter les actions d'amélioration, validées par sa direction, pour optimiser les performances du service client en ligne.
- Évaluer l'efficacité des actions d'amélioration.

Responsable Service client (H/F)

Marketing & commerce

E-commerce/Vente en ligne

Compétences techniques

MANAGER L'ÉQUIPE DE CONSEILLERS COMMERCIAUX

- Définir et communiquer, en lien avec sa direction, les objectifs individuels et collectifs de l'équipe.
- Veiller à l'atteinte des objectifs collectifs et individuels.
- Animer, motiver et encourager les initiatives.
- Anticiper et gérer les difficultés, les conflits.
- Anticiper et gérer les mouvements du personnel.
- Participer à la gestion du personnel : planification du travail, application des obligations administratives et réglementaires du droit du travail, anticipation et gestion des mouvements du personnel, rémunération, promotion…
- Accompagner les équipes dans la gestion du changement et les évolutions d'organisation.

GARANTIR LE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES DE L'ÉQUIPE

- Participer à la mise en place, avec les services RH, d'un plan de développement des compétences de l'équipe de collaborateurs.
- Participer aux entretiens et aux évaluations de l'équipe de collaborateurs.
- Identifier les potentiels et les besoins en compétences des collaborateurs.
- Participer aux recrutements.
- Accompagner l'équipe et les nouveaux collaborateurs dans l'exécution de ses activités, apporter un appui technique et/ou méthodologique, former de manière ponctuelle et occasionnelle.

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 responsable service client peut être rattaché à la direction marketing ominicanal, vente ou à la direction générale. Il travaille en étroite collaboration avec son équipe de conseillers commerciaux. Il est en relation avec différents départements (commercial, qualité…) pour échanger sur les demandes et réclamations clients et pour améliorer l'efficacité et la qualité du service offert.

En externe : il est en relation avec les fournisseurs, les prestataires de solutions liées à l'efficacité et à la qualité du service relation client en ligne. Il peut être amené à être en contact avec des organisations de consommateurs pour traiter des plaintes ou des problèmes spécifiques liés à des produits ou services.

Mobilité professionnelle

Avec l'expérience, le responsable service client peut évoluer vers la fonction de responsable puis directeur e-commerce.