

### Appellations (Métiers courants)

- Customer Relationship Manager (CRM)

### Définition

Organise et met en oeuvre les modalités de traitement des demandes des clients, des consommateurs (suggestions, réclamations, besoins, ...) en lien avec les services concernés (marketing, commercial, communication, ...), selon des objectifs de fidélisation et de satisfaction de la clientèle.

Dirige un service.

Peut réaliser la gestion de dossiers clients.

### Accès à l'emploi métier

*Remarque ADEM : Les informations décrites dans cette rubrique ne sont pas applicables au Luxembourg*

Cet emploi/métier est accessible à partir d'un Master (M1) dans les secteurs du commerce, du marketing ou de la communication.

Il est également accessible à partir d'un diplôme de niveau Bac+2 (BTS, L2, ...) en économie sociale et familiale ou diététique pour le secteur de l'alimentaire.

La pratique d'une langue étrangère, en particulier l'anglais, peut être exigée.

### Conditions d'exercice de l'activité

L'activité de cet emploi/métier s'exerce au sein d'entreprises industrielles, commerciales, ...

Elle varie selon le secteur (alimentaire, télécommunication, ...) et le type de produits/services (bancaires, informatique, de consommation, ...).

### Activités et compétences de base

Activités	Compétences
<ul style="list-style-type: none"><li>■ Elaborer ou participer à l'élaboration de la stratégie relation clientèle et déterminer les plans d'actions annuels et les objectifs du service</li><li>■ Elaborer ou faire évoluer les procédures qualité du service clientèle et en contrôler l'application</li><li>■ Concevoir les indicateurs de performance du service, analyser les résultats et mettre en place des ajustements</li><li>■ Renseigner les supports de suivi d'activité, réaliser le bilan annuel d'activité et proposer des axes d'évolution</li><li>■ Coordonner l'activité d'une équipe</li><li>■ Recueillir les remarques de la clientèle et les transmettre au service de production, marketing, recherche, développement, ...</li><li>■ Proposer des solutions en réponse aux réclamations de la clientèle ou transmettre le dossier au service contentieux, logistique, ...</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Droit commercial</li><li>■ Eléments de base en marketing</li><li>■ Conduite de projet</li><li>■ Gestion budgétaire</li><li>■ Techniques de communication</li><li>■ Techniques de management</li><li>■ Techniques de vente</li><li>■ Typologie des clients/consommateurs</li></ul>

**Activités et compétences de base**

Activités	Compétences
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Mener les actions de gestion de ressources humaines (recrutement, formation, ...)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Analyse statistique</li> <li>■ Utilisation d'outils bureautiques (traitement de texte, tableur,...)</li> </ul>

**Activités et compétences spécifiques**

Activités	Compétences
<p>Intervenir auprès d'une clientèle de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Grands comptes</li> <li>■ Entreprises</li> <li>■ Particuliers</li> </ul>	
<p>Intervenir dans un domaine :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Vente sur Internet</li> <li>■ Vente par correspondance</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ E-procurement - Gestion électronique des achats</li> <li>■ Réglementation du commerce électronique</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Réaliser le suivi administratif des dossiers clients (contrôle de paiement, livraison, ...)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Gestion comptable et administrative</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Coordonner les interventions des services commerciaux, logistiques, de production, ... lors du lancement de nouveaux produits ou de campagnes promotionnelles</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Elaborer des supports d'information et de communication et proposer des évolutions des systèmes d'information</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Réaliser le suivi des clients grands comptes de la structure</li> </ul>	

**Environnements de travail**

Structures	Secteurs	Conditions
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Entreprise industrielle</li> <li>■ Société de services</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Aéronautique, spatial</li> <li>■ Agriculture</li> </ul>	

**Environnements de travail**

Structures	Secteurs	Conditions
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Alimentaire</li> <li>■ Armement</li> <li>■ Automobile</li> <li>■ Bâtiment et Travaux Publics -BTP-</li> <li>■ Bois, ameublement</li> <li>■ Chimie</li> <li>■ Chimie fine</li> <li>■ Combustibles</li> <li>■ Commerce/vente</li> <li>■ Electricité</li> <li>■ Electroménager</li> <li>■ Electronique</li> <li>■ Energie, nucléaire, fluide</li> <li>■ Ferroviaire</li> <li>■ Habillement, cuir, textile</li> <li>■ Industrie cosmétique</li> <li>■ Industrie du papier, carton</li> <li>■ Industrie graphique</li> <li>■ Information et communication</li> </ul>	

## M1704 - Management relation clientèle

### Environnements de travail

Structures	Secteurs	Conditions
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Mécanique, travail des métaux</li> <li>■ Métallurgie, sidérurgie</li> <li>■ Machinisme</li> <li>■ Nautisme</li> <li>■ Optique, optronique</li> <li>■ Pétrochimie</li> <li>■ Parachimie</li> <li>■ Plasturgie, caoutchouc, composites</li> <li>■ Sécurité, hygiène, environnement</li> <li>■ Sport et loisirs</li> <li>■ Tourisme</li> <li>■ Transport/logistique</li> <li>■ Verre, matériaux de construction</li> </ul>	

### Mobilité professionnelle

#### Emplois proches

Depuis	Vers
■ Toutes les appellations	■ E1103 - Communication

#### Emplois envisageables si évolution

Depuis	Vers
--------	------

## M1704 - Management relation clientèle

### Mobilité professionnelle

#### Emplois envisageables si évolution

Depuis	Vers
<ul style="list-style-type: none"><li>Toutes les appellations</li><li>Toutes les appellations</li><li>Toutes les appellations</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>D1406 - Management en force de vente</li><li>M1705 - Marketing</li><li>M1707 - Stratégie commerciale</li></ul>