

## Métier

# CONSEIL ET GESTION RELATION CLIENTS - ADV

## Évolutions possibles

### Au sein du métier

- [ASSISTANT FACTURATION II.2 \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER RELATION CLIENTELE I.3 \(H/F\)](#)
- [ASSISTANT FACTURATION RELATION CLIENTS/ADV II.1 \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER RELATION CLIENTS ADV II.1 \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER RELATION CLIENTS-ADV II.2 \(H/F\)](#)
- [CHARGE RELATION CLIENTS ADV II.3 \(H/F\)](#)
- [CHARGE D'AFFAIRES RELATION CLIENTS/ADV III.1 \(H/F\)](#)
- [CHARGE D'AFFAIRES RELATION CLIENTS/ADV III.2 \(H/F\)](#)
- [CHARGE D'AFFAIRES RELATION CLIENTS/ADV III.3 \(H/F\)](#)
- [CHEF DE PROJET RELATION CLIENTS/ADV IV.A \(H/F\)](#)

### A compétences proches

- [GESTIONNAIRE CLIENTS](#)
- [CHARGE DE CLIENTELE](#)
- [CONSEILLER RELATION CLIENTS](#)
- [APPUI RELATION CLIENTS - ADV](#)
- [MANAGER RELATION CLIENTS - ADV](#)

### Vers une nouvelle orientation

- [FACTEUR](#)
- [ASSISTANT DE GESTION](#)

## Raisons d'être

Spécialiste de la Relation Clients - Administration des Ventes, prend en charge la gestion des risques clients ou le traitement des sollicitations (Relations clients, Recouvrement). Assure le déploiement de tous les contrats commerciaux B to B et B to C (Back-Office, Facturation).

## Missions

### Business Partner

- Prend en charge la gestion des contrats commerciaux et les sollicitations des clients externes et/ou internes
- Garantit le déploiement des contrats dans le respect des délais et des engagements clients
- Maîtrise la relation clients à distance afin d'accompagner la vie du contrat
- Propose des produits ou des services lors de ses contacts clients

### Garantit la sécurisation du chiffre d'affaires et du risque client

- Maîtrise des nombreux process de son périmètre d'activités et appréhende les conditions générales de vente de l'ensemble des offres et services
- Maîtrise les nombreux SI et leur architecture de son domaine d'activité pour garantir l'exhaustivité du chiffre d'affaires
- Contrôle la gestion des comptes clients et en cas de dysfonctionnement de l'activité ou du SI, sait alerter sa hiérarchie et proposer un plan d'actions, selon son périmètre

### Participe au suivi de l'activité opérationnelle

- Interagit avec les entités opérationnelles, les services commerciaux, la DSI, le Marketing, la Branche Numérique ou le Juridique

- Assure un rôle d'expertise auprès des clients sur les produits et services proposés
- Renseigne les informations clients dans le CRM

Contribue à la fidélisation de la Clientèle

- Entretien une relation client de qualité (écrite, orale) quel que soit le canal de communication en prenant en charge de bout en bout la demande client
- Prend en charge les requêtes clients dans le respect des délais
- Facilite le parcours Clients en proposant des actions visant à la satisfaction des clients

## **Famille**

---

### **Filière**

---

#### **Répartition des effectifs**

- Bgpn numerique
- □  
Services-Courrier-Colis
- □  
Groupe - siege
- □  
Bgpn reseau

#### **Effectif du métier**

De 500 à 999