

Métier

CONSEILLER RELATION CLIENTS

Évolutions possibles

Au sein du métier

- [CONSEILLER RELATION CLIENTELE II.3 \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER RELATION CLIENTELE II.2 \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER RELATION CLIENTELE II.1 \(H/F\)](#)

Raisons d'être

Participer à la réponse aux requêtes des clients durant l'exécution du contrat de manière à contribuer à la qualité de service, en vue de la satisfaction du client.

Missions

ASSURER LE TRAITEMENT DES DEMANDES CLIENTS:

- Réceptionner et identifier la nature de la demande client déposée (téléphone, lettre ou courriel, réseaux sociaux, etc.)
- Centraliser et préparer les éléments pour constituer le dossier
- Etudier la recevabilité des réclamations clients, informer le client du process de traitement de son dossier et, le cas échéant, décider l'ouverture d'une enquête

CONTRIBUER À LA GESTION DES DEMANDES CLIENTS:

- Réaliser un suivi clientèle des dossiers et des enquêtes (en fonction des centres)
- Alimenter la base de données clients et garantir la fiabilité des données saisies
- Transmettre au service afférent les demandes client complexes et les courriers contenant des valeurs fiduciaires
- Organiser la réponse client en fonction du résultat de l'enquête, calculer le montant de l'indemnisation et transmettre le dossier pour validation (en fonction des centres)

APPORTER UN SOUTIEN OPÉRATIONNEL:

- Répondre aux demandes des directions opérationnelles et des établissements sur les questions de procédure
- Fournir les éléments réglementaires nécessaires au traitement des litiges (textes réglementaires et juridiques, etc.)
- Aider à la formulation des courriers de réponse transmis au client

AIDER À L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DE SERVICE CLIENT:

- Détecter et informer sa hiérarchie des dysfonctionnements identifiés (process, production, produit, etc.)
- Dans le cas de missions d'encadrement) : Proposer des actions correctives destinées à améliorer le traitement des attentes clients et favoriser les partages d'expérience et échanges de bonnes pratiques au sein de l'équipe

Famille

Filière

Répartition des effectifs

- - Groupe - siege
- - Services-Courrier-Colis

- Bgpn numerique

- □

Bgpn reseau

Effectif du métier

De 10 à 49