

## CHARGÉ DES RELATIONS CLIENTÈLE



### >> DÉFINITION DU MÉTIER

Le chargé des relations clientèle assure le traitement des réclamations et le suivi de la clientèle afin de la fidéliser et de lui proposer des actions commerciales.

*NB : Ce métier regroupe plusieurs emplois correspondant à différents niveaux de qualification définis dans les conventions collectives.*

### >> EXEMPLES D'APPELLATIONS

Chargé de clientèle, agent de service clientèle

### >> PRINCIPALES ACTIVITÉS <sup>1</sup>

- **Accueil et examen des demandes des clients (courrier, téléphone, mail, site internet, médias sociaux...)**
  - Recueil des informations permettant d'assurer la gestion de la relation au client
  - Recherche de propositions de traitement des demandes ou réclamations
  - Recherche des informations permettant de compléter le dossier du client auprès de différents services de l'entreprise
  - Transmission des éléments du dossier à des services tiers
- **Suivi de l'activité**
  - Enregistrement de données et mise à jour des informations sur les clients
  - Suivi du traitement des dossiers des clients : relance des services concernés, saisie des informations complémentaires apportées par les services tiers, envoi de courriers aux clients, enregistrement et réalisation des dédommagements (envoi de chèques, coupons promotionnels...)
- **Communication**

1. En fonction de l'organisation de l'entreprise, les professionnels exercent tout ou partie des activités mentionnées et mobilisent les *compétences* et *connaissances* afférentes



## CHARGÉ DES RELATIONS CLIENTÈLE

- Echanges d'informations au sein de l'équipe et entre les équipes
- Echanges d'informations avec les autres services commerciaux de l'entreprise

### PRINCIPAUX SAVOIR-FAIRE

- **Analyser la demande** d'un client et identifier les cas dans lesquels le recours à un spécialiste est nécessaire
- **Evaluer le bien-fondé** d'une réclamation par un recueil et une analyse d'informations auprès de **différentes sources**
- **Construire** une réponse adaptée à la situation du client en mettant en œuvre la **réglementation** en vigueur et en respectant les **engagements** et les **obligations** de la compagnie ou l'entreprise
- **Argumenter** la solution proposée et la **négoçier** avec un client en cas de désaccord
- Mettre en œuvre les **procédures** en vigueur en matière de **traitement des réclamations** et de **dédommagement** en veillant à la qualité de la relation commerciale avec le client
- Mettre en œuvre les **bonnes pratiques** de **communication** écrite et orale
- **Adapter ses interventions** et son **comportement** à différents **interlocuteurs** et à différentes **situations** en tenant compte des impacts du traitement médiatique de certains événements sur les clients
- **Organiser ses activités** de manière à apporter des réponses aux clients dans les **standards de qualité** fixés par l'entreprise
- **Prioriser** ses interventions en cas de **forte affluence** de réclamations (événements climatiques, géopolitiques, incidents...) en respectant les consignes en vigueur en matière de segmentation de la clientèle et de délai de traitement
- **Planifier le suivi** de ses dossiers en lien avec les différents interlocuteurs concernés
- Maîtriser les **outils informatiques dédiés** (bases de données clients, logiciel de Gestion de la Relation Commerciale...)
- **Communiquer** avec **différents interlocuteurs** en **français** et en **langue(s) étrangère(s)** en s'adaptant à des situations et des besoins très variés

### DOMAINES DE CONNAISSANCES

- Chaîne de services de l'entreprise
- Réglementations applicables au transport aérien
- Opérations techniques et commerciales
  - règles commerciales et qualité de service en vigueur
  - produits et prestations
  - procédures applicables au traitement des réclamations et demandes de dédommagement
  - politique commerciale en matière de traitement des réclamations et de dédommagement
  - outils informatiques
- Techniques de communication
- Anglais et autre(s) langue(s) étrangère(s)

### CONDITIONS D'ACCÈS AU MÉTIER

- En fonction des entreprises et de la nature des emplois occupés, différents niveaux de maîtrise de l'anglais et d'autre(s) langue(s) étrangère(s) peuvent être requis
- Expérience professionnelle de la relation client recommandée
- Niveau baccalauréat ou baccalauréat recommandé
- Pratique de l'informatique (applications informatiques, navigation internet)



### SPÉCIFICITÉS DU MÉTIER

- Le métier peut s'exercer auprès de différents types de clientèles en fonction des entreprises : passagers, commerces, voyagistes, partenaires d'une plate-forme aéroportuaire...
- Le métier peut s'exercer en face à face ou à distance
- Il peut s'exercer en horaires décalés (centres de relation client, médias sociaux, comptoirs aéroport...) et y compris en week-ends et jours fériés

### EXEMPLES DE DIPLÔMES EN LIEN AVEC LE MÉTIER <sup>2</sup>

- Baccalauréat dans le domaine du commerce, de la relation clients
- Mention Complémentaire Assistance conseil vente à distance...

### PASSERELLES ET ÉVOLUTIONS POSSIBLES

En fonction des profils et des projets des professionnels, des évolutions sont possibles au sein du métier et des passerelles en direction de différents métiers de l'aérien sont envisageables.

2 . Ces diplômes sont appréciés mais ne sont pas requis pour une entrée dans le métier. Ils sont accessibles par la formation initiale, par la formation continue, ou par Validation des Acquis de l'Expérience.