

# Responsable Relation Client

## Profil :

Bac + 2 de type techniques de commercialisation

Expérience dans le domaine de la négociation et de la relation client

## Compétences :

- ✓ Sens de l'écoute et du résultat
- ✓ Esprit d'équipe
- ✓ Maîtrise des outils de bureautique et de relation client
- ✓ Forte connaissance de l'activité du client (interne ou externe) et de l'offre produits
- ✓ Maîtrise de la conduite des entretiens téléphoniques

## Missions :

- Gérer les relations liées aux commandes d'une clientèle déterminée
- Valider les commandes transmises par les vendeurs ou télévendeurs
- Transmettre les éléments de fabrication aux unités d'affaires concernées
- Être l'interlocuteur du client pour toute modification dans la commande, traiter les réclamations, informer de l'évolution et des délais de la commande
- Assurer la remise en banque des valeurs (VVL) et effectuer le recouvrement amiable des sommes dues par le client