



# RESPONSABLE SERVICE CLIENT

Pilote de l'efficience commerciale

- Customer Relationship Manager
- Responsable relation client
- Responsable support client



## SA MISSION

Sur le territoire national et/ou international, **le-la responsable service client encadre une équipe de chargés de clientèle.**

**Il-elle veille à la satisfaction et à la fidélisation du client** depuis la gestion des devis jusqu'au traitement des réclamations, en lien avec les équipes techniques et administratives.



## SON QUOTIDIEN

- **Établissement et suivi des devis** et des commandes
- **Enregistrement des réclamations clients** et gestion des litiges
- **Pilotage de la performance de l'activité** et suivi des indicateurs
- **Mesure régulière de la satisfaction des clients** et mise en place d'actions correctives
- **Proposition et mise en oeuvre des actions d'amélioration des processus**, des indicateurs de performance et des bilans annuels
- **Interaction avec les autres services** en interne (marketing, commercial, technique, ...)
- **Management d'une équipe** de chargés de clientèle





## SES ATOUTS

- Interagir avec le client pour reformuler et approfondir son besoin afin de proposer une solution adéquate
- Fédérer ses interlocuteurs internes et externes afin de participer au développement de l'entreprise
- Utiliser les indicateurs de performance pour adapter son activité et aider à la prise de décision; définir et mettre en œuvre des plans d'actions correctives si besoin
- Définir des priorités d'actions et d'allocations de moyens/ressources/délais
- Diriger et mobiliser une équipe
- Avoir une bonne connaissance des lois et réglementations applicables à son domaine d'activité
- Maîtriser les logiciels de bureautique et de gestion (ERP, CRM, Pack-Office, ...)
- Maîtriser l'anglais professionnel



## SA FORMATION

### Bac +2

BTS négociation et relation client  
DUT technique, option commerciale

### Bac + 4 / Bac + 5

à dominante commerciale  
École de commerce ou d'ingénieur

## ZOOM SUR LE SECTEUR DU DM EN FRANCE

Les Dispositifs Médicaux (DM) sont de très nombreux produits à usage individuel ou collectif : aides techniques, implants actifs et non actifs, optique, matériel à usage unique, textiles techniques, imagerie médicale, dispositifs anesthésiques et respiratoires, mobilier, robotique chirurgicale, logiciels...



**+ de 1 500 entreprises**

**93% de PME**

françaises ou filiales  
de groupes internationaux



**90 000**

emplois avec une croissance  
régulière depuis 2013



**30 milliards**

de chiffres d'affaires  
dont 9 milliards à l'export

## PLUS D'INFORMATION SUR CE MÉTIER

Retrouvez l'intégralité de la fiche métier sur le site du Sntem [snitem.fr](http://snitem.fr) et sur le site de l'Institut des Métiers et Formations des Industries de Santé [imfis.fr](http://imfis.fr)