

FAMILLE MÉTIERS

FONCTIONS SUPPORTS

CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGER (CRM)

CODE MÉTIER

MFI125

CODE ROME ASSOCIÉ

M1707 - STRATÉGIE COMMERCIALE

AUTRES APPELLATIONS EN FRANÇAIS

CHARGÉE DE CLIENTÈLE E-COMMERCE
RESPONSABLE DE LA GESTION CLIENTÈLE
COMMERCIAL RELATION CLIENT

AUTRES APPELLATIONS EN ANGLAIS

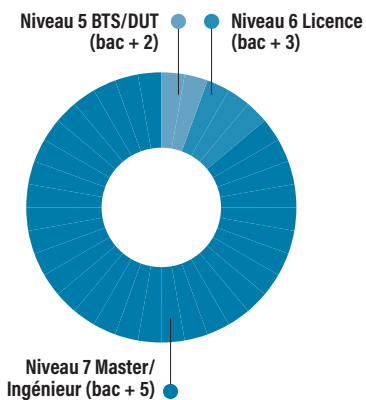
CUSTOMER SUCCESS
CLIENT CUSTOMER
CLIENT MANAGER

CHIFFRES CLÉS - FAMILLE MÉTIERS

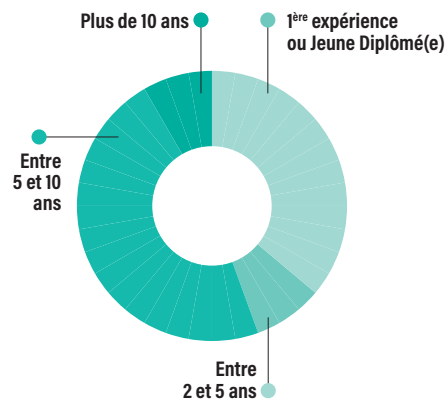
970



Emploi actuel famille
à laquelle ce métier appartient



Niveaux de formation demandés
dans les offres d'emploi de la famille
à laquelle ce métier appartient



Niveaux d'expérience demandés
dans les offres d'emploi de la famille
à laquelle ce métier appartient

PRÉSENTATION DU MÉTIER

FINALITÉ DU MÉTIER

Le Customer Relationship Manager (CRM) organise et développe les modalités de traitement de la gestion des clients afin de délivrer un service de qualité. En tant que point de contact principal, il s'assure que les objectifs de fidélisation et de satisfaction de la clientèle soient atteints.



CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGER (CRM)

PRÉSENTATION DU MÉTIER

ACTIVITÉS PRINCIPALES

CONCEVOIR, DÉVELOPPER ET SUPERVISER UNE STRATÉGIE DE RELATION CLIENT :

Le Customer Relationship Manager analyse les besoins de sa structure en termes de communication et de relation clients. Son objectif est de développer le business et la stratégie de l'entreprise et, ainsi, accompagner les clients dans son parcours jusqu'au clearing (compensation pour le compte de clients).

PERSONNALISER LA COMMUNICATION AVEC LES CLIENTS :

Après avoir collecté les besoins et objectifs commerciaux de l'entreprise, il met en place des outils de données clients pour améliorer l'efficacité des opérateurs de travaux (communication, développement des marchés, etc.) à l'aide d'un logiciel CRM. Il identifie les meilleurs canaux de fidélisation et est chargé d'évaluer leur performance. Pour le compte de son entreprise, il renseigne les prospects, obtient et négocie les tarifications auprès des compagnies et souscrit les contrats.

METTRE EN PLACE ET PILOTER UNE BASE DE DONNÉES CLIENTS :

Il utilise la digitalisation pour une meilleure mise en place du parcours client. Ainsi, grâce à l'outil, il optimise l'accès aux données clients et permet une réduction de temps et de coûts, notamment commerciaux. Il peut aussi être amené à former les équipes à l'utilisation de base de données.

CONDITIONS DE TRAVAIL

LE RYTHME DE TRAVAIL

Son rythme de travail varie selon les campagnes commerciales de l'entreprise. Il travaille souvent sur des horaires de bureau « classiques ».

LES DÉPLACEMENTS

Les déplacements sont très fréquents. Selon l'entreprise dans laquelle il travaille, il peut se déplacer à l'international.

PRINCIPALES COMPÉTENCES ATTENDUES

COMPÉTENCE ATTENDUE	NIVEAU ATTENDU	TYPE DE COMPÉTENCES
Argumenter des recommandations	4	COMPORTEMENTALE
Créer et maintenir une relation de confiance	4	COMPORTEMENTALE
Encadrer une équipe	3	COMPORTEMENTALE
Adapter une campagne promotionnelle à une cible ou un produit	3	COMPORTEMENTALE
Concevoir des supports d'information et de communication	3	COMPORTEMENTALE
Utiliser l'anglais en contexte professionnel	4	COMPORTEMENTALE
Adapter les processus comptables et administratifs aux différentes obligations	2	ORGANISATIONNELLE
Concevoir et analyser des indicateurs de rentabilité et de performance	3	ORGANISATIONNELLE
Définir une stratégie commerciale	4	ORGANISATIONNELLE
Positionner une entité et promouvoir une différenciation	3	ORGANISATIONNELLE
Communiquer efficacement	4	COMPORTEMENTALE
Collecter et analyser les données et besoins clients	3	TECHNIQUE

1. Notions 2. Avancé 3. Maîtrise 4. Expertise



CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGER (CRM)

LES FORMATIONS POTENTIELLES

LES FORMATIONS RECOMMANDÉES GÉNÉRALES

- FRAUDE INTERNE / EXTERNE
- PRÉVENTION DE LA CORRUPTION
- ABUS DE MARCHÉ
- CERTIFICATION AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS (AMF)
- RÈGLEMENT GÉNÉRAL SUR LA PROTECTION DES DONNÉES (RGPD)

LES FORMATIONS RECOMMANDÉES SPÉCIFIQUES AU MÉTIER

- MIF 2 (MARKETS IN FINANCIAL INSTRUMENTS DIRECTIVE)
- FATCA (FOREIGN ACCOUNT TAX COMPLIANCE ACT)
- QI (QUALIFIED INTERMEDIARY)

LES AUTRES CERTIFICATIONS ET DIPLÔMES POTENTIELS

(liste non-exhaustive ne valant pas (dés)approbation d'une certification)

■ MASTER - ECONOMIE ET FINANCE

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/34554>

■ BUT - TECHNIQUES DE COMMERCIALISATION ET MARKETING

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/30181>

■ MASTER - MANAGEMENT ET COMMERCE INTERNATIONAL

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/34038>

■ MASTER - FINANCE

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/34549>

■ LICENCE PROFESSIONNELLE - COMMERCE ET DISTRIBUTION

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/29740>

LES MOBILITÉS POTENTIELLES

(liste non-exhaustive ne valant pas (dés)approbation d'une certification)

VERS CE MÉTIER (MÉTIER DE PROVENANCE)

SALESMAN

DEPUIS CE MÉTIER (MÉTIER DE DESTINATION)