

CHARGÉ(E) DE CLIENTÈLE

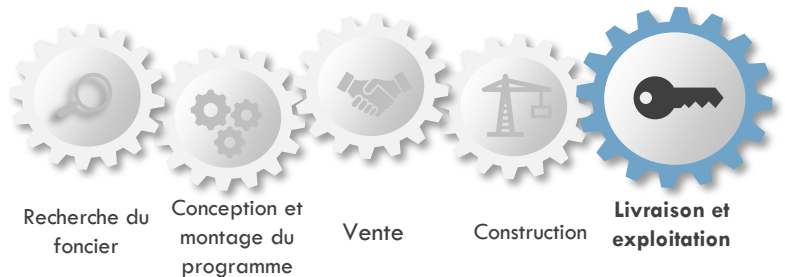
Accessible
aux débutants

Attaché(e) de clientèle



Le chargé de clientèle est le contact privilégié des clients une fois la vente réalisée. Il est responsable du suivi et de la gestion administrative du dossier client. Il interagit avec les différents services de l'entreprise (commercial, programme, finance...) pour apporter les solutions à ses clients.

" Je suis le point d'entrée unique des clients. L'important est de créer du lien avec ces derniers, de comprendre leurs besoins et leurs attentes de manière à anticiper leurs demandes. La création de cette relation client permet d'éviter beaucoup de réclamations. "



MES PRINCIPALES ACTIVITÉS

Je suis responsable des dossiers clients

Vérification des dossiers, enregistrement, transmission aux différents acteurs...

Je réponds aux sollicitations des clients

Je centralise les informations des différents acteurs et services

Services internes (commercial, programme...), notaires, banques...

MES ACTIVITÉS SECONDAIRES

J'accompagne les demandes d'échelonnement de paiement des clients

Je suis la livraison des biens aux clients jusqu'à la remise des clés et la levée des réserves

Je tiens les clients informés du suivi du projet et de leur dossier

MES COMPÉTENCES CLÉS

- 1 GESTION DE LA RELATION CLIENT
- 2 COMMUNICATION ORALE ET ÉCRITE
- 3 ORGANISATION DU TRAVAIL
- 4 SENS DU CONTACT

MON CADRE DE TRAVAIL

- Je suis **régulièrement amené à me déplacer** sur chantier pour accompagner mon client
- Je suis **fortement sollicité au cours de la journée** par mes différents interlocuteurs
- Mon rôle se trouve à la **charnière entre les équipes commerciales, programme et le client que je représente**

D'OÙ JE VIENS

✓ Etudiants bac+2/3

Autres secteurs

- ✓ Chargé(e) de clientèle d'autres secteurs
- ✓ Assistant(e) administratif

OÙ JE PEUX ALLER...

RESPONSABLE SAV

ASSISTANT
PROGRAMME

VENDEUR/
NEGOCIATEUR

COMPÉTENCES NUMÉRIQUES CLÉS DE DEMAIN

Maîtrise des logiciels de suivi de programme, des outils de gestion de la relation client (CRM) et des réseaux sociaux, nouveaux médias de relation clients



DESCRIPTION DÉTAILLÉE

Le Chargé de clientèle est l'interlocuteur privilégié des clients. Il travaille en étroite collaboration avec les vendeurs et les superviseurs de travaux pour connaître l'avancement des projets.

Véritable coordinateur entre toutes les parties prenantes du projet (client, entreprise, notaire, banque...), le Chargé de clientèle s'assure que chacun respecte ses engagements de planning afin d'éviter tout retard.

Il fait face à des demandes variées des clients et doit être capable de proposer des solutions. Dans certains cas il est amené à gérer des situations d'insatisfaction pour lesquelles il fait preuve de compréhension et de diplomatie.



Environnement et conditions de travail

Le Chargé de clientèle travaille au siège de son entreprise ou en agence régionale. Il peut être amené à se déplacer dans les bureaux de vente situés à proximité des futurs projets.

L'ordinateur et le téléphone sont ses principaux outils de travail.

Il est rattaché hiérarchiquement au Responsable d'agence ou au Responsable SAV.



Profil d'employeur

Le métier de Chargé de clientèle se retrouve chez tous les promoteurs immobiliers. Les modes d'organisation peuvent varier selon la taille de l'entreprise et ses secteurs d'activité (bureaux, résidentiel...).

Prérequis d'accès au métier

- ✓ Le métier est accessible aux débutants diplômés Bac +2 à 3
- ✓ Le métier peut être accessible à des professionnels exerçant le métier d'assistant administratif

Formations fréquentes

- ✓ Bac +2 : BTS Négociation et relation client
- ✓ Bac +2 : BTS Management des unités commerciales
- ✓ Bac +2 : DUT Technique de commercialisation



COMPÉTENCES

SAVOIR

- ✓ Cadre et conditions de transactions immobilières
- ✓ Droit de l'immobilier
- ✓ Droit commercial
- ✓ Marché de l'immobilier et de la construction

SAVOIR-FAIRE

- ✓ Etre capable d'anticiper les besoins client et d'apporter une réponse adaptée
- ✓ Savoir monter un dossier administratif complexe
- ✓ Pouvoir gérer une multitude d'interlocuteurs différents
- ✓ Savoir collecter l'information, la hiérarchiser et la synthétiser
- ✓ Savoir gérer des situations conflictuelles et les objections
- ✓ Etre capable de piloter un planning avec de multiples intervenants
- ✓ Savoir planifier et organiser son travail
- ✓ Savoir utiliser des logiciels de gestion de la relation client

SAVOIR-ÊTRE

- ✓ Montrer une capacité d'écoute et de diplomatie
- ✓ Pouvoir faire preuve d'adaptabilité et de flexibilité
- ✓ Avoir le sens du contact et faire preuve d'empathie
- ✓ Etre capable de faire preuve de discrétion et de confidentialité

EVOLUTIONS DU MÉTIER & COMPÉTENCES CLÉS POUR DEMAIN

Le développement et la démocratisation des **logiciels de suivi de programme et des CRM** va réduire la charge de travail dédiée au montage des dossiers au profit d'une **plus forte relation avec les clients** et les différents interlocuteurs internes et externes.

Avec le développement de l'offre de service des entreprises, le Chargée de clientèle verra son **rôle commercial se renforcer** du fait de sa situation d'intimité avec les clients.