

RESPONSABLE CRM

Missions :

Le responsable CRM (Consumer Relationship Management = Gestion Relation Client) a pour mission de mettre en œuvre des outils et des stratégies afin d'améliorer la satisfaction des clients vis-à-vis des services d'une entreprise.

De plus, le responsable CRM a pour rôles de :

- Définir et appliquer les stratégies de fidélisation
- Recueillir et analyser les besoins exprimés par la clientèle
- Connaître la clientèle et adapter l'offre à ses besoins
- Établir une base de données des clients
- Proposer des outils et des projets pour favoriser la relation client
- Piloter les opérations fixées par la direction
- Analyser les résultats des actions menées

Personnalité/Qualité :

Sens de l'écoute, Sens de l'observation, Sens de la communication et du contact, Rigueur et organisation, Esprit de synthèse et d'analyse.

Compétences :

Le responsable CRM effectue un travail d'analyse sur les retours de satisfaction des clients, en vue d'améliorer les prestations et les services d'une entreprise. En ce sens, le responsable CRM doit posséder :

- de solides notions informatiques en analyse et gestion de projet
- le souci de satisfaire les besoins des clients.

Evolution professionnelle :

Au terme de plusieurs années d'expérience, le responsable CRM peut évoluer vers le métier de directeur CRM. Par la suite, le responsable CRM a la possibilité d'accéder à des postes stratégiques à la direction marketing.