

Rattachement hiérarchique

Directeur des Opérations, Directeur Commercial, Directeur Supply Chain

Responsabilités

Le Directeur Service Clients est garant de la satisfaction client, de sa fidélisation et contribue, dans le processus Supply Chain, à l'atteinte des objectifs en matière de taux de service client.

La fonction existe au sein de grandes structures, notamment dans les secteurs des services (téléphonie, audiovisuel), de l'informatique (éditeur et constructeur), de la distribution (en particulier VAD, e-commerce).

Elle couvre la gestion du flux d'informations depuis la prise de commande (voire la demande de cotation) jusqu'à la gestion des litiges, intégrant le suivi de la vie de la commande et la livraison chez le client.

Le poste peut inclure la gestion du SAV et une dimension financière avec le recouvrement des impayés.

Notamment dans le secteur du e-commerce, le périmètre peut s'étendre à l'activité centre d'appels.

La particularité de la fonction est de jouer un rôle d'interface essentiel entre les fonctions Commerciales, Logistique/Supply Chain, Finance, Comptabilité, les prestataires Logistique et Transport et le client final.

Le Directeur Service Clients est responsable de son budget et, s'il a en charge une activité commerciale, de son chiffre d'affaires et de la marge dégagée.

Le Directeur Service Clients encadre des équipes constituées de Gestionnaires ADV/Service Clients, Assistants Commerciaux et Téléconseillers.

Il manage son activité par le biais de relais « Responsable ADV/Service Clients », « Chef de Groupe », « Chef d'Équipe », « Superviseur » organisés par zone, produit ou client.

Dans un souci d'optimisation de ses ressources, le Directeur Service Clients travaille à l'augmentation de la satisfaction client par la fiabilisation de l'information, la réduction des délais de traitement des commandes et de réponse aux demandes clients, le « challenge » des fonctions internes et prestataires pour l'atteinte des engagements pris auprès du client.

Pour ce faire, il structure et organise les équipes, les formes, les anime via les relais dans un souci de création d'un esprit « customer oriented ».

Il définit, met en place, anime les process au sein du service et avec les fonctions connexes.

Il choisit et veille à la mise en place de systèmes IT de type CRM (Customer Relationship Management) ou CTI (Couplage Téléphonie Informatique).

Le Directeur Service Clients est en charge de la mise en place et du suivi d'indicateurs sur la qualité du service et la productivité des équipes (notamment par les systèmes IT en question).

Des objectifs commerciaux peuvent être confiés notamment dans le renouvellement des contrats ou la vente additionnelle auprès de clients existants.

Le Directeur Service Clients peut aussi jouer un rôle dans le pilotage de prestataires chez lesquels une partie de l'activité est externalisée (SAV, back office) et intervenir en tant que Chef de Projet dans un processus de BPO.

La fonction est de plus en plus valorisée au sein des structures.

La mesure d'un taux de service client, l'intégration de l'ADV/Service Clients dans une chaîne logistique intégrée, le développement de la notion de fidélisation client ont permis à la fonction de mettre en avant son rôle de point de contact privilégié avec le client et de rouage fort interne/externe.

Outre cette position privilégiée, l'orientation financière qui peut lui être donnée notamment dans la réalisation du CA ou dans l'atteinte d'objectifs commerciaux tendent à mettre en exergue le poste dans l'organisation.

Profil/Tendances

Les candidats sont issus d'une formation commerciale Bac+2 à Bac+5.

Ils proviennent fréquemment de postes de responsable ADV/Service Clients.

Ils peuvent aussi être issus de la fonction Commerciale (Direction Commerciale, Marketing) mais aussi de la Supply Chain (Responsable Logistique, Opérations).

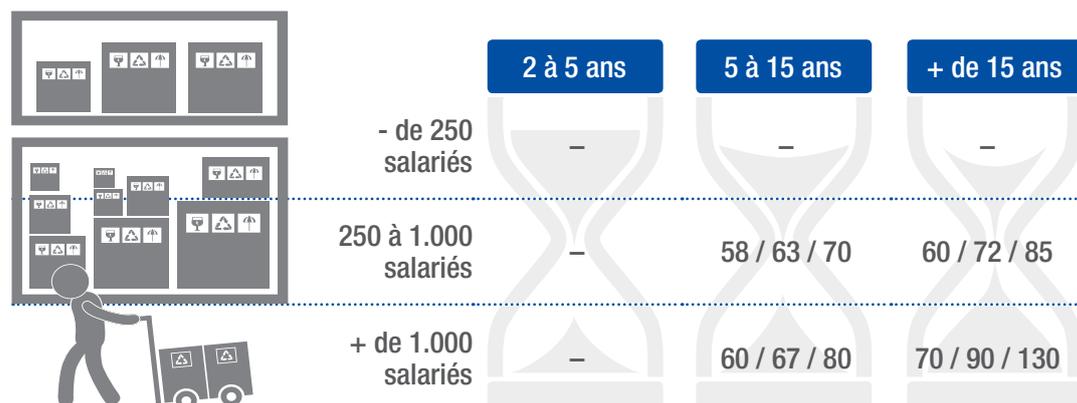
Le poste attire pour sa diversité, son orientation client et la fonction Commerciale et/ou Supply Chain qu'il peut présenter.

Évolutions

L'évolution peut se faire sur un poste de Directeur Opérations, Supply Chain ou vers la fonction Commerciale.

Des postes sont notamment à prendre au sein de structures d'externalisation de la relation client en tant que Directeur des Opérations.

Rémunération



Les rémunérations indiquées sont des rémunérations brutes annuelles en k€ selon la légende suivante : minimum constaté/moyenne constatée/maximum constaté.

S'ajoute généralement à cette rémunération fixe un bonus individuel de 10 à 25 %.