

## Définitions des métiers

- **CHARGE(E) DE CLIENTELE :**

Accueille, visite, prospecte et développe une clientèle connue ou potentielle de particuliers ou de professionnels qui constitue son fonds de commerce. Vend dans son domaine des produits et des services. Participe aux actions commerciales. Peut aussi assurer les services courants au guichet.

- **CONSEILLER(E) VENTE :**

Exécute les opérations courantes pour la clientèle qui se présente au guichet.. Renseigne, informe, oriente la clientèle, propose les produits et les prestations de l'entreprise.

Peut dans certains cas, accueillir la clientèle et traiter les opérations par téléphone.

- **AGENT D'ACCUEIL :**

Reçoit, identifie et oriente les visiteurs, les clients ou les communications téléphoniques. Peut communiquer des informations sur les produits ou services de l'entreprise. Peut aussi classer ou vérifier des documents administratifs simples (factures, bordereaux, bons de commandes). Peut coordonner ou former une équipe de collaborateurs selon la taille de l'entreprise, le flux des communications ou des visites.

Peut aussi, dans certains cas, contrôler l'accès (type de public, billets ou droits d'accès...) et guider les visiteurs ou clients (vers un service, une place...).



## Quelles sont les qualités requises?

● **Goût du dialogue**

● **Sens de l'écoute active**

● **Réactivité, Dynamisme, Adaptabilité**

● **Présentation soignée,**

● **Esprit d'équipe.**

### LE TITULAIRE DE CE DIPLOME EST EN RELATION AVEC LA CLIENTELE OU AVEC UN PUBLIC D'USAGERS.

Il travaille au service relations clientèle des grandes entreprises, dans de petites sociétés prestataires de services ou dans l'administration. Il a des fonctions d'accueil, d'assistance et de commercialisation de services spécifiques.

Il connaît les techniques relationnelles : répondre aux demandes en face-à-face ou par téléphone, évalue la satisfaction de l'interlocuteur, traite les réclamations.

Il a également des compétences commerciales : il connaît les caractéristiques de la clientèle et sait lui vendre un service : démarchage, mise à jour de fichiers prospects, établissements de factures, encaissement. Il a des compétences en marketing, action publicitaire, économie et droit.

