

# Responsable Service Client

**SAVOIR  
ÊTRE**

**Engagé + Responsable  
= Développement des collaborateurs**



- Accueillant, souriant et d'un bon relationnel
- À l'écoute, communiquant et enthousiaste
- Réactif, polyvalent et énergique
- En soutien, solidaire et au service des autres
- Rigoureux et organisé
- Empathique et capable d'adaptation
- Engagé et loyal



- L'image de notre entreprise
- La très satisfaction de nos clients
- Le respect du concept, des fondamentaux et des valeurs de l'entreprise
- Ma participation aux ambitions et au développement des performances de l'entreprise
- La qualité de l'accueil, du conseil et des solutions
- La fidélisation des clients
- L'accompagnement de nos clients et nouveaux clients
- La bonne tenue et la propreté de mon poste de travail
- La proximité commerciale
- La discrétion et la confidentialité envers nos clients



## ... ET CELLE DES AUTRES

- Je suis exemplaire sur le respect et l'application des règles de sécurité
- Je m'assure de travailler dans un environnement sécurisé
- Je suis vigilant et acteur de la sécurité sur mon dépôt

## NOS VALEURS



**S'ENGAGER POUR RÉUSSIR ENSEMBLE.**

## SAVOIR FAIRE

### Satisfaction clients + Développement collaborateurs = 100% meilleurs



- J'assure la prise en charge des nouveaux clients (accueil, création de carte, visite dépôt et suivi) et des clients
- Je renseigne et prends les informations nécessaires à l'établissement d'un dossier de financement
- J'assure le suivi du fichier client
- Je connais, je propose et je vends les outils commerciaux, les services et les modes de financement aux clients
- Je participe à l'intégration des nouveaux entrants et au développement de l'équipe
- Je détecte les dysfonctionnements et alerte le bon interlocuteur
- Je contribue et j'accompagne les hôte(sse)s d'accueil/caisse au développement commercial de mon dépôt (relance client, animation, promotion, services, vente complémentaire)
- Je relance les clients par tous moyens (fichier client, récence, ...)

**Et toutes autres missions et activités afférentes  
à l'exercice de mon métier.**

## SAVOIR ÉVOLUER

### Ambition + Accompagnement = Évolution - PDI

- Maîtriser mon métier et être reconnu par mes pairs
- Transmettre et apporter mon savoir-faire et savoir-être à l'entreprise (intégration, formation, groupe de travail, ...)
- Être acteur de l'évolution et du changement de mon dépôt et de l'entreprise
- Être mobile



- CTC
- Chef d'équipe
- Chef de Groupe
- CTV
- ...