

Directeur service client (H/F)

Autres appellations

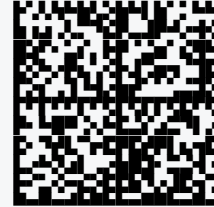
Directeur après-vente (H/F), Directeur support technique (H/F),

Famille de métiers

Service client - Service Après-Vente B to B

Code ROME : M1704

Pour consulter la fiche métier en ligne, scannez le code ou suivez le lien ci-dessous :



<https://www.perspectivescommerce.com/metier/fiche/112>

Description

Le directeur service client (H/F) a pour mission principale est de mettre en place, suivre et contrôler l'ensemble des procédures et des outils nécessaires pour améliorer la satisfaction des clients.

Missions principales

- Superviser les opérations quotidiennes du service après-vente.
- Veiller à la satisfaction des clients en fournissant des ressources pour la résolution des problèmes.
- Mettre en place les normes de production, de productivité, de qualité et de service client.

Activités et compétences

- ✓ **Animer et gérer une équipe**
- ✓ **Définir et mettre en œuvre des actions optimisant la qualité de service aux clients**
- ✓ **Définir et mettre en œuvre des procédures qualité, sécurité et « compliance » et contrôler leur mise en œuvre**
- ✓ **Définir et piloter la stratégie commerciale pour le service après-vente**
- ✓ **Organiser et prioriser ses activités / organiser les activités après-vente**
- ✓ **Piloter l'activité technique**



Vous souhaitez en savoir plus sur ce métier ?

Statistiques, offres d'emploi, témoignage... Rendez-vous sur perspectives commerce !

Données emploi : <https://www.perspectivescommerce.com/metier/fiche/112/donnees>

Formations et débouchés : <https://www.perspectivescommerce.com/metier/fiche/112/formations>

Offres d'emploi : <https://www.perspectivescommerce.com/metier/fiche/112/offres>