

FONCTION	CHARGE(E) DE CLIENTELE	N° OXX
DOMAINE	PROPRETÉ	

## MISSION GÉNÉRALE

Le chargé de clientèle est responsable de la gestion et du suivi des prestations sur les sites clients . Il optimise les opérations pour garantir la satisfaction des clients et la rentabilité des sites. Il développe et entretient des relations de qualité avec les clients tout en manageant les équipes afin d'assurer une performance optimale. Il a pour mission de fidéliser, développer son portefeuille client et de respecter les engagements contractuels et budgétaires.

## ACTIVITÉS PRINCIPALES GÉNÉRIQUES (réalisées en tout ou partie)

### Gestion des sites et des prestations

- Planifie et répartit les tâches, en tenant compte des exigences et contraintes des clients.
- Gère de façon proactive les ressources matérielles (produits, matériels) nécessaires pour chaque site.
- Coordonne sur le terrain pour assurer l'efficacité et la qualité des prestations.
- Suit les obligations contractuelles (contrôles, fiche d'appréciation client, mise à jour des plans de prévention, etc.).
- Met en place des plans d'action et des mesures correctives en cas de difficulté.

### Relation client et développement commercial

- Suit et développe le partenariat commercial, en maintenant une communication constante avec le client ou le donneur d'ordre.
- Évalue les besoins des clients et propose des solutions adaptées, tout en alertant sur les changements de périmètre et en étant autonome dans la négociation des travaux supplémentaires (TS).
- Assure la prospection et le développement commercial à proximité des sites existants.
- Rédige les devis pour les TS ou avenants, en coordination avec la direction.
- Gère les réclamations en lien avec l'amélioration continue des processus.

### Communication interne et suivi des clients

- Maintient une communication fluide avec l'équipe pour la transmission efficace des informations.
- Réalise les visites régulières auprès des clients pour le suivi des prestations et la collecte de retours.
- Participe aux réunions d'exploitation.

### Gestion budgétaire

- Contribue à la facturation des prestations : négociation et établissement des avoirs avec le client, suivi et relance des impayés.
- Contrôle et gère les avenants, ainsi que la coordination avec les contrôleurs de gestion pour assurer la bonne tenue des comptes.
- Remonte les informations aux directeurs régionaux en cas de besoins spécifiques.

### Management des équipes

- Recrute et intègre les nouveaux collaborateurs, tout en veillant à leur adaptation et leur évolution.
- Évalue les besoins en compétences de l'équipe et remonte les besoins en formation pour mise en place de plans adaptés.
- Assure la surveillance de la ponctualité, de la présentation, du respect des règles internes et des règlements spécifiques des clients.
- Veille à l'application des dispositions légales liées aux formalités administratives (titres de séjour, paie, etc.) et aux contrats de travail (création des contrats)
- Contribue au règlement des litiges et contentieux afin de maintenir un climat de travail positif

### Gestion des standards QSE

- Garantit l'application stricte des normes de qualité, sécurité et environnementales en assurant l'animation de sessions de prévention et de sécurité (causeries).
- Veille au respect des procédures et des obligations contractuelles relatives à la sécurité des collaborateurs sur les sites clients (équipements de sécurité).
- Rédige les plans de prévention en lien avec le service QSE.

### Conformité

- S'engage à respecter la politique Conformité de l'entreprise et participe au déploiement du plan d'actions ;
- Veille à ce que ses collaborateurs soient sensibilisés en matière de conformité.

FONCTION	CHARGE(E) DE CLIENTELE	N° 0XX
DOMAINE	PROPRETÉ	



### COMPÉTENCES MÉTIER CLÉS

#### Commercial / Relations clients

- Gérer la relation client et adopter les attitudes de service
- Désamorcer les situations tendues /difficiles
- Développer sa capacité d'adaptation et son agilité comportementale
- Connaître les techniques de communication verbale et non verbale
- Proposer des offres de prestations additionnelles

#### Gestion financière et gestion des sites

- Gestion et organisation des sites
- Gestion et suivi de la qualité (dossier d'exploitation)
- Chiffrage- Elaboration de devis
- Argumenter et obtenir les revalorisations / indexations des clients

#### Techniques métiers - Nettoyage

- Techniques classiques, rénovation
- Techniques en milieu spécifique (Bio-nettoyage, agro-alimentaire)\* selon composition du portefeuille Client

#### QSE - Santé & Sécurité

- Connaissances et applications des règles QSE
- Qualité (contrôle qualité)
- Santé et sécurité : connaître, appliquer et relayer les règles de santé et sécurité au travail
- Connaissances et application des règles de conformité



### COMPÉTENCES MANAGERIALES

- Droit du travail (contrat, santé et sécurité, temps de travail)
- Communication avec son équipe
- Intégration et formation des nouveaux collaborateurs
- Motivation et développement de son équipe
- Conduite d'entretien (professionnel, de recadrage,...)
- Gestion des conflits



### COMPÉTENCES TRANSVERSES

- Sens commercial
- Capacité d'organisation
- Capacité de négociation
- Prise de décision
- Sens du résultat
- Maîtrise de soi et de ses émotions
- Capacité d'analyse et de synthèse

#### Bureautique – Informatique

- Outils bureautiques (pack office, Teams)
- Outils informatiques(logiciels métiers)

#### Niveaux attendus des compétences

Connaissances  
de base



Maîtrise



Expertise



#### ÉVOLUTIONS POSSIBLES

- Responsable d'Exploitation
- Directeur d'Agence
- Responsable de site FM