

Chargé de clientèle et fidélisation

RNCP41717 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 5
Code(s) NSF	310, 312
Formacode(s)	34076, 34592, 34056
Code(s) ROME	D1402, D1403, M1704
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'enregistrement	27/11/2025
Date d'échéance	27/11/2028

Certificateur(s)

CENTRE ETUDES EUROPEEN RHONE ALPES · SIRET : 37815351400021

SOCIETE FRANCAISE ETUDE FORMATION · SIRET : 39512947100094

Partenaires habilités

3 organismes habilités, d'après la liste publiée par France compétences : 3 à former et organiser l'évaluation.

Organisme	SIRET	Habilitation
ADEFI FORMATION	49815719700068	Former et organiser l'évaluation
CENTRE D'ETUDES EUROPEEN DU SUD OUEST	33764282100074	Former et organiser l'évaluation
MBA INSTITUTE	50388652500024	Former et organiser l'évaluation

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

À l'aube des années 2030, le métier de Chargé de clientèle et fidélisation évolue vers un profil complet, alliant savoir-être et savoir-faire. Il combine de solides talents d'expression orale et écrite, une maîtrise affirmée des outils bureautiques et une appétence marquée pour les outils digitaux et les logiciels – un double profil de plus en plus recherché par les recruteurs.

Dans un contexte de digitalisation croissante dans les pratiques de consommation et de travail, la relation client et la fidélisation revêtent en effet une dimension nouvelle, mêlant technologies et proximité humaine. Face à des consommateurs toujours plus connectés et exigeants, le métier de Chargé de clientèle et fidélisation demeure essentiel pour renforcer l'engagement du client et accompagner l'entreprise dans ses objectifs de croissance. À la différence du Conseiller commercial qui se concentre sur la conquête de nouveaux clients et l'augmentation des ventes, le Chargé de clientèle et fidélisation se concentre sur les clients déjà acquis pour les satisfaire et les fidéliser. Le Chargé de clientèle et fidélisation connaît ainsi parfaitement l'offre de produits et/ou de services que l'entreprise propose, ainsi que le cadre réglementaire de son secteur, incluant le respect strict du RGPD, ce qui lui permet d'apporter des solutions sur mesure et conformes.

Le Chargé de clientèle et de fidélisation collabore avec les autres services de l'entreprise (marketing, commercial), respecte les procédures internes, participe à leur amélioration continue et rend compte de son activité et de son suivi via des outils de reporting. Il s'appuie pour ce faire sur une bonne maîtrise des outils digitaux, des logiciels internes et sait mobiliser l'intelligence artificielle à bon escient. Il dispose d'une autonomie dans la gestion de son portefeuille clients ; cependant il sait solliciter son responsable face à des situations complexes ou délicates.

Son efficacité repose sur une fine analyse du client, une intelligence situationnelle, ainsi qu'une maîtrise des techniques commerciales et de communication interpersonnelle, tant à l'oral qu'à l'écrit.

ACTIVITÉS VISÉES

Compréhension de l'environnement de l'entreprise et de son offre commerciale

Personnalisation de la relation client omnicanale

Gestion technique et administrative du portefeuille client

Satisfaction client et amélioration continue

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Appréhender l'environnement et les orientations stratégiques de l'entreprise en s'informant sur son positionnement, sa réglementation, en acquérant une connaissance approfondie de ses produits ou de ses services, de leurs caractéristiques et de leur valeur ajoutée, afin de maîtriser l'offre commerciale

Mobiliser les fondamentaux de la relation commerciale en appliquant des méthodes d'accueil, de découverte du client, en maîtrisant les calculs commerciaux ainsi que les spécificités des documents tels que le devis, le contrat, le bon de commande, la facture, la proforma, les CGV, etc., de façon à professionnaliser les futures interactions commerciales

Assurer le suivi commercial du portefeuille clients préalablement segmenté pour optimiser la gestion des relations et fidéliser sa clientèle en maintenant un contact physique, téléphonique ou digital régulier, en instaurant des revues de comptes périodiques de façon, soit à détecter les signaux faibles pour mettre en place des actions correctives simples ; soit à recueillir les besoins et opportunités pour proposer un conseil personnalisé et une nouvelle offre adaptée

Communiquer avec clarté aussi bien à l'écrit qu'à l'oral en soignant sa maîtrise de l'orthographe et de la syntaxe, en enrichissant son vocabulaire afin de garantir des échanges fluides et qualitatifs avec la clientèle

Adapter son approche commerciale, sa posture et ses éléments de langage dans le cadre d'interactions avec la clientèle afin de personnaliser la relation, de créer un sentiment d'écoute, d'inclusivité, de conseil et de confiance dans le but de mieux positionner la gamme de produits ou de services en s'appropriant les argumentaires de vente et directives fournis par la direction commerciale

Proposer au client des avantages, promotions ou ventes additionnelles afin créer un lien de confiance, de le sécuriser et de le fidéliser en identifiant les solutions personnalisées à ses besoins et à sa situation, tout en respectant les modalités/critères d'éligibilité de l'entreprise

Identifier les clients en tenant compte de leurs difficultés, de leur diversité (situation de handicap, fracture numérique, phobie administrative, etc.) et de leur complexité afin, d'une part, d'assurer un accompagnement inclusif et personnalisé en fonction de leurs besoins spécifiques afin d'atteindre ses objectifs qualitatifs et quantitatifs ; et afin, d'autre part, de transférer à la hiérarchie les clients réputés plus difficiles ou à risque

Contribuer à la mise en place ou à l'actualisation du système d'information commerciale en recherchant, complétant et mettant à jour les données clients, afin de garantir un portefeuille conforme, structuré et respectueux des exigences du RGPD et des principes de responsabilité sociétale, notamment en matière de protection des données et d'éthique numérique

Gérer efficacement ses priorités en utilisant des outils de planification, de suivi administratif et des solutions d'intelligence artificielle adaptées, afin d'assurer la hiérarchisation des missions et la gestion des dossiers dans un délai raisonnable, tout en garantissant un suivi de qualité qui favorise la fidélisation des clients

Mobiliser astucieusement les logiciels de la suite bureautique et du travail collaboratif et/ou à distance en maîtrisant les logiciels de traitement de texte et de présentation, l'IA, les tableurs, les outils de gestion et stockage des documents ainsi que les applications de communication collaborative afin d'optimiser sa productivité et d'assurer une satisfaction client optimale

Renseigner et mettre à jour les tableaux de reporting relatifs aux actions de développement de la clientèle en utilisant les données disponibles afin de fournir des informations précises permettant à la direction de suivre l'activité commerciale de l'entreprise

Participer à la mesure de la satisfaction avec des outils de collecte et éventuellement d'IA afin d'identifier et d'appréhender le ressenti client par rapport aux services proposés, d'adapter sa posture, son discours, de mettre en place des actions

Participer à l'amélioration continue en analysant les réclamations client, en partageant les retours d'expérience avec l'équipe, en proposant des exemples de résolution des aléas et en proposant à la direction des actions correctives et des axes d'amélioration

Blocs de compétences

RNCP41717BC01 — Assurer le suivi commercial et la fidélisation d'une clientèle omnicanale

LISTE DE COMPÉTENCES

Appréhender l'environnement et les orientations stratégiques de l'entreprise en s'informant sur son positionnement, sa réglementation, en acquérant une connaissance approfondie de ses produits ou de ses services, de leurs caractéristiques et de leur valeur ajoutée, afin de maîtriser l'offre commerciale

Mobiliser les fondamentaux de la relation commerciale en appliquant des méthodes d'accueil, de découverte du client, en maîtrisant les calculs commerciaux ainsi que les spécificités des documents tels que le devis, le contrat, le bon de commande, la facture, la proforma, les CGV, etc., de façon à professionnaliser les futures interactions commerciales

Assurer le suivi commercial du portefeuille clients préalablement segmenté pour optimiser la gestion des relations et fidéliser sa clientèle en maintenant un contact physique, téléphonique ou digital régulier, en instaurant des revues de comptes périodiques de façon, soit à détecter les signaux faibles pour mettre en place des actions correctives simples ; soit à recueillir les besoins et opportunités pour proposer un conseil personnalisé et une nouvelle offre adaptée

Communiquer avec clarté aussi bien à l'écrit qu'à l'oral en soignant sa maîtrise de l'orthographe et de la syntaxe, en enrichissant son vocabulaire afin de garantir des échanges fluides et qualitatifs avec la clientèle

Adapter son approche commerciale, sa posture et ses éléments de langage dans le cadre d'interactions avec la clientèle afin de personnaliser la relation, de créer un sentiment d'écoute, d'inclusivité, de conseil et de confiance dans le but de mieux positionner la gamme de produits ou de services en s'appropriant les argumentaires de vente et directives fournis par la direction commerciale

Proposer au client des avantages, promotions ou ventes additionnelles afin créer un lien de confiance, de le sécuriser et de le fidéliser en identifiant les solutions personnalisées à ses besoins et à sa situation, tout en respectant les modalités/critères d'éligibilité de l'entreprise

Identifier les clients en tenant compte de leurs difficultés, de leur diversité (situation de handicap, fracture numérique, phobie administrative, etc.) et de leur complexité afin, d'une part, d'assurer un accompagnement inclusif et personnalisé en fonction de leurs besoins spécifiques afin d'atteindre ses objectifs qualitatifs et quantitatifs ; et afin, d'autre part, de transférer à la hiérarchie les clients réputés plus difficiles ou à risque

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Mise en situation professionnelle individuelle écrite et orale

RNCP41717BC02 — Assurer le suivi administratif de la clientèle dans une démarche d'amélioration continue

LISTE DE COMPÉTENCES

Contribuer à la mise en place ou à l'actualisation du système d'information commerciale en recherchant, complétant et mettant à jour les données clients, afin de garantir un portefeuille conforme, structuré et respectueux des exigences du RGPD et des principes de responsabilité sociétale, notamment en matière de protection des données et d'éthique numérique

Gérer efficacement ses priorités en utilisant des outils de planification, de suivi administratif et des solutions d'intelligence artificielle adaptées, afin d'assurer la hiérarchisation des missions et la gestion des dossiers dans un délai raisonnable, tout en garantissant un suivi de qualité qui favorise la fidélisation des clients

Mobiliser astucieusement les logiciels de la suite bureautique et du travail collaboratif et/ou à distance en maîtrisant les logiciels de traitement de texte et de présentation, l'IA, les tableurs, les outils de gestion et stockage des documents ainsi que les applications de communication collaborative afin d'optimiser sa productivité et d'assurer une satisfaction client optimale

Renseigner et mettre à jour les tableaux de reporting relatifs aux actions de développement de la clientèle en utilisant les données disponibles afin de fournir des informations précises permettant à la direction de suivre l'activité commerciale de l'entreprise

Participer à la mesure de la satisfaction avec des outils de collecte et éventuellement d'IA afin d'identifier et d'appréhender le ressenti client par rapport aux services proposés, d'adapter sa posture, son discours, de mettre en place des actions

Participer à l'amélioration continue en analysant les réclamations client, en partageant les retours d'expérience avec l'équipe, en proposant des exemples de résolution des aléas et en proposant à la direction des actions correctives et des axes d'amélioration

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Le Chargé de clientèle et fidélisation exerce sa fonction dans tout secteur d'activité : banque, mutuelle, service, assurance, industrie... toute activité où la relation client est au centre de la stratégie commerciale. Les titulaires de la certification sont susceptibles de travailler dans des, TPE, PME, des filiales, des multinationales en France ou en lien avec l'étranger. C'est pourquoi, il peut exercer son métier dans des cabinets d'assurance de quelques personnes, comme dans une mutuelle nationale, dans une entreprise de propreté, de vente de service, de téléphonie, ...

Suivant les entreprises où il exerce et produits ou services proposés, sa clientèle peut être de type BtoC et/ou de type BtoB. Il peut dépendre directement de la direction (notamment dans une TPE, un cabinet...) ou dépendre d'un directeur commercial/marketing.

Dans le cadre de ses missions, le Chargé de clientèle et fidélisation a pour mission d'assurer le suivi commercial de ce portefeuille. Son degré d'autonomie peut varier selon la typologie d'entreprises dans laquelle il travaille et suivant l'organisation de l'entreprise. En effet, dans une grande entreprise ou filiale, son rôle strictement limité aux missions d'un chargé de clientèle et fidélisation mais dans des entreprises notamment TPE, il peut également développer des compétences plus commerciales en complément de ses missions de suivi et fidélisation. Généralement dans une petite entreprise, son degré d'autonomie sera plus grand et il est en lien direct avec sa direction.

Dans le cadre du suivi de ses dossiers, il est autonome dans l'organisation de ses activités, il doit être capable de gérer ses priorités en fonction des dossiers. Il réfère toutefois de son activité à son responsable en complétant des tableaux de reporting.

Suivant la taille et le secteur d'activité de l'entreprise, le Chargé de clientèle et de fidélisation est amené à travailler avec différents services ou collaborateurs :

- Service commercial : pour être informé des services ou produits proposés, faire remonter des questions ou problématiques remontées par les clients
- Service supply chain en cas de problème de suivi d'une commande produit
- Au sein de son propre service pour partager son expérience avec les clients et participer à l'amélioration continue de son service
- Service comptable : suivi de la facturation client

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

- Chargé de clientèle
- Conseiller de clientèle/client/relation client
- Gestionnaire relation client/clientèle
- Gestionnaire de la fidélisation client

Marché du travail

Indicateurs au niveau des familles professionnelles (FAP) des métiers visés, agrégés au niveau national — France Travail / DARES (open data).

Tension de recrutement (DARES 2024)	Modérée (3/5) Moyenne pondérée par l'emploi ; les familles ci-dessous s'échelonnent de 2 à 5 sur 5.
Facteurs principaux	Manque de main-d'œuvre disponible
Salaire médian (mensuel)	2 867 €

Familles professionnelles (FAP)	R1X68 — Employés des services commerciaux · tension 3/5 (Modérée) R2X80 — Attachés commerciaux · tension 4/5 (Élevée) R2X83 — Représentants auprès des particuliers · tension 5/5 (Très élevée) R3X83 — Professions intermédiaires du marketing et des services commerciaux (hors achats) · tension 3/5 (Modérée) R4X90 — Cadres commerciaux, acheteurs et cadres de la mercatique · tension 2/5 (Faible) R4X91 — Technico-commerciaux · tension 3/5 (Modérée)
Projets de recrutement (BMO 2026)	44 727
Jugés difficiles à recruter	39 %
Emplois saisonniers	3 %
Familles professionnelles (FAP)	R1X68 — Employés des services commerciaux R2X80 — Attachés commerciaux R2X83 — Représentants auprès des particuliers R3X83 — Professions intermédiaires du marketing et des services commerciaux (hors achats) R4X90 — Cadres commerciaux, acheteurs et cadres de la mercatique R4X91 — Technico-commerciaux

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS

Formation initiale, Formation continue, Apprentissage, Contrat de professionnalisation

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

- Pour une entrée en 1ère année du parcours?: avoir validé un niveau 4 ou équivalent ((baccalauréat (toutes sections), Diplôme d'Accès aux Études Universitaires (DAEU) etc.)).
- Pour une entrée en 2ème année du parcours?: avoir validé une première année d'un niveau 5 dans le domaine commercial ou de la relation client OU justifier d'une expérience professionnelle d'au moins 2 ans en lien avec le commerce, la relation client, les sciences de gestion et sur étude du dossier.

PRÉREQUIS À LA VALIDATION

Avoir suivi le volume horaire minimum précisé dans le règlement pédagogique et valider une période en entreprise de 132 jours effectifs.

COMPOSITION DU JURY — FORMATION INITIALE, FORMATION CONTINUE, APPRENTISSAGE, CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION

Il est composé de 5 personnes :

- Président du jury (professionnel externe, directeur ou chef d'entreprise du secteur),
- Directeur du titre,
- 3 professionnels externes du secteur.

COMPOSITION DU JURY — VAE

- Président du jury (professionnel externe, directeur ou chef d'entreprise du secteur) ;
- 1 professionnel externe du secteur ;
- 1 membre de l'organisme de formation.

Base légale

Date de décision	27/11/2025
Durée de l'enregistrement	3 ans
Date d'échéance de l'enregistrement	27/11/2028
Date de dernière délivrance possible	27/11/2032

Statistiques

Année	Certifiés	Dont VAE	Insertion 6 mois	Métier 2 ans
2023	70	0	100 %	—
2021	525	0	94 %	49 %
2020	431	0	87 %	61 %

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS
RNCP36295

Pour plus d'informations

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/41717/>

Où se former

Formations référencées	2
Organismes	2
Régions couvertes	2
Prix indicatif	5 500 €
Durée	350 h

Offre de formation — MonCompteFormation (Caisse des Dépôts), licence ouverte.