



Note de tendances

La France continue de séduire les investisseurs grâce à ses atouts structurels (compétences, infrastructures, diversité des marchés, capacité d'innovation). **L'augmentation des investissements, couplée à une transformation digitale** qui continue d'impacter le commerce dans son ensemble, **vient créer de nouveaux besoins en recrutement sur les métiers de la Relation Clients et de l'Administration des Ventes**, aujourd'hui au cœur des stratégies de développement des entreprises.

Face à la demande d'une approche omnicanale de plus en plus personnalisée et à la poussée de l'e-commerce, notamment au travers des pure players, du développement des call centers et de l'exploitation des données (big data), **deux catégories de métiers se distinguent au sein de la Relation Clients :**

- les postes en Administration des Ventes en B2B, en relation directe avec les entreprises et les forces de vente, dont les missions consistent à intervenir sur la gestion des commandes (téléphone, mail, EDI...), la planification et le suivi des livraisons, la facturation et le traitement des litiges ;
- les postes de Chargés de clientèle en B2C, très impactés par l'optimisation des systèmes informatiques, dont le rôle majeur est d'accompagner et d'optimiser la Relation Clients en apportant des solutions efficaces au client final via différents supports ou canaux de communication.

Les métiers du commerce international à l'export comme à l'import ne sont pas en reste. Selon une étude récente*, **plus de 80 % des entreprises françaises souhaitent augmenter leur chiffre d'affaires à l'international**

dans les années à venir. Les profils recrutés se démarquent par la maîtrise d'une ou plusieurs langues, un parcours pluridisciplinaire, une réelle aptitude à travailler dans des environnements multiculturels et une forte technicité liée aux exigences du commerce international (crédit documentaire, couverture crédit, Incoterm...).

En réponse à l'augmentation des flux d'informations et à la simplification des interactions sur des marchés toujours plus transactionnels, l'intelligence artificielle (Messaging, Chatbot, Voicebot...) permet de simplifier et d'automatiser des tâches simples, répétitives et sans valeur ajoutée. **L'expertise humaine reste essentielle à la création de valeur et l'enjeu se situe davantage dans la capacité des entreprises à trouver le bon équilibre entre utilisation de la data et intelligence émotionnelle.**

En conséquence, les besoins des entreprises évoluent et tous les services (Marketing, Digital, Supply Chain, Expérience & Relation Clients,...) **sont concernés et contraints de s'adapter.** Les métiers de Support aux Ventes en Assistanat Commercial et/ou Grands Comptes restent très demandés et au centre des enjeux de satisfaction clients. De plus, la montée en puissance des métiers liés à l'analyse de données tels que Prévisionniste des ventes/Business analyst, Gestionnaire pricing, Chargé de clientèle ou encore Gestionnaire base de données clients/produits se confirme pour permettre un meilleur pilotage de la performance. Outre les compétences techniques, **les soft skills deviennent incontournables et sont de plus en plus valorisées dans les processus de recrutement de ces métiers où l'aptitude relationnelle, l'empathie et la capacité à proposer des solutions adaptées sont clés.**

* Les Echos, "Les entreprises françaises mettent le cap sur l'export."

CHIFFRES CLÉS



Les recrutements en ADV & Relation Clients figurent dans **le Top 5** des métiers recourant à l'intérim ¹



60 % des métiers de la Relation Clients sont féminins ²



Gestion de l'expérience clients : priorité stratégique pour **62 %** des entreprises ²



60 % des employeurs estiment que les softs skills sont plus importantes que les hard skills ³

Sources : 1 - Données internes PageGroup / 2 - Relationclientmag.fr / 3 - Étude "Statistiques et Analyses" Pôle Emploi - mars 2018

TÉMOIGNAGE CLIENT

“ Nous recherchons cette année prioritairement des profils de Chargés de clientèle ayant une expérience dans la gestion des réclamations écrites suite à des problématiques très complexes. Outre l'excellente expression orale et écrite attendue pour ce poste, nous cibons des talents dotés d'un esprit d'analyse, ayant la capacité à prendre des décisions rapides et arbitrer en cas de litige.

Intitulé de poste

Responsable opérationnelle d'activité

Secteur d'activité

Digital/e-commerce



TOP 3 PROFILS LES + RECHERCHÉS

Chargé de clientèle



Gestionnaire ADV/service clients



Assistant commercial/ grands comptes



RÉMUNÉRATION ANNUELLE BRUTE EN K€

SALES SUPPORT	0 à 2 ans	2 à 5 ans	5 à 15 ans	Variable	TREND
Prévisionniste des ventes - Chargé d'analyse	34 - 38	38 - 50	45 - 60	0 - 10 %	▲
Assistant commercial	25 - 30	28 - 34	34 - 38	0 - 5 %	▬
Assistant - Gestionnaire grands comptes	26 - 30	32 - 37	37 - 42	0 - 5 %	▲
Assistant - Gestionnaire appels d'offres	26 - 30	32 - 37	37 - 42	0 - 5 %	▬
Gestionnaire base de données clients/produits	26 - 29	29 - 35	35 - 45	-	▲

RÉMUNÉRATION ANNUELLE BRUTE EN K€

SALES ADMINISTRATION	0 à 2 ans	2 à 5 ans	5 à 15 ans	Variable	TREND
Responsable ADV/service clients	32 - 38	38 - 50	45 - 75	0 - 10 %	▲
Gestionnaire ADV/service clients	25 - 30	30 - 35	35 - 40	0 - 5 %	▲
Gestionnaire ADV international	26 - 32	30 - 36	36 - 42	-	▲
Gestionnaire SAV	20 - 24	24 - 28	28 - 32	0 - 5 %	▲
Gestionnaire litiges clients	24 - 28	28 - 32	30 - 36	-	▲
Opérateur de saisie	18 - 22	20 - 25	24 - 27	-	▬
Responsable/superviseur call center	25 - 30	30 - 40	40 - 75	0 - 10 %	▲
Chargé de clientèle BtoB ou BtoC	20 - 24	22 - 27	27 - 32	0 - 5 %	▲

RÉMUNÉRATION ANNUELLE BRUTE EN K€

IMPORT/EXPORT	0 à 2 ans	2 à 5 ans	5 à 15 ans	Variable	TREND
Responsable ADV export	33 - 38	35 - 55	45 - 75	0 - 10 %	▲
Gestionnaire export	28 - 34	34 - 38	38 - 42	-	▲
Gestionnaire import	28 - 34	34 - 38	38 - 42	-	▲

FOCUS RÉGIONS

Les rémunérations présentées sont des rémunérations annuelles **brutes fixes en milliers d'euros** et sont indiquées selon le nombre d'années d'expérience pour des postes situés en **région parisienne**.

Afin d'être le plus exhaustifs possible et de vous apporter un éclairage précis sur les rémunérations pratiquées sur l'ensemble du territoire français, nous avons choisi de vous indiquer les **variations moyennes existant entre l'Île-de-France et les grandes régions**.

La colonne « TREND » informe de l'attractivité et du dynamisme des métiers : à la hausse, stables ou à la baisse.

NORD	OUEST	SUD-OUEST	PACA	RHÔNE-ALPES	EST
de -8 % à -18 %	de -6 % à -16 %	de -11 % à -13 %	de -10 % à -13 %	de 0 à -8 %	de -8 % à -18 %

Ces écarts sont à pondérer en fonction des années d'expérience demandées pour le poste, du secteur d'activité et de la taille de l'entreprise.