



Ce projet est cofinancé par l'union européenne.
L'Europe s'engage en France avec le programme national FSE « EMPLOI ET INCLUSION » 2014-2020

Fiches métiers et compétences

Analyse de l'impact du digital sur les métiers et les compétences

Juillet 2018

EY

Building a better
working world

Sommaire

Introduction

Métiers de la vente

Métiers de la relation clients

Métiers de l'accueil

Métiers de l'analyse de données

Métiers de la logistique et de la maintenance

Métiers des services de proximité

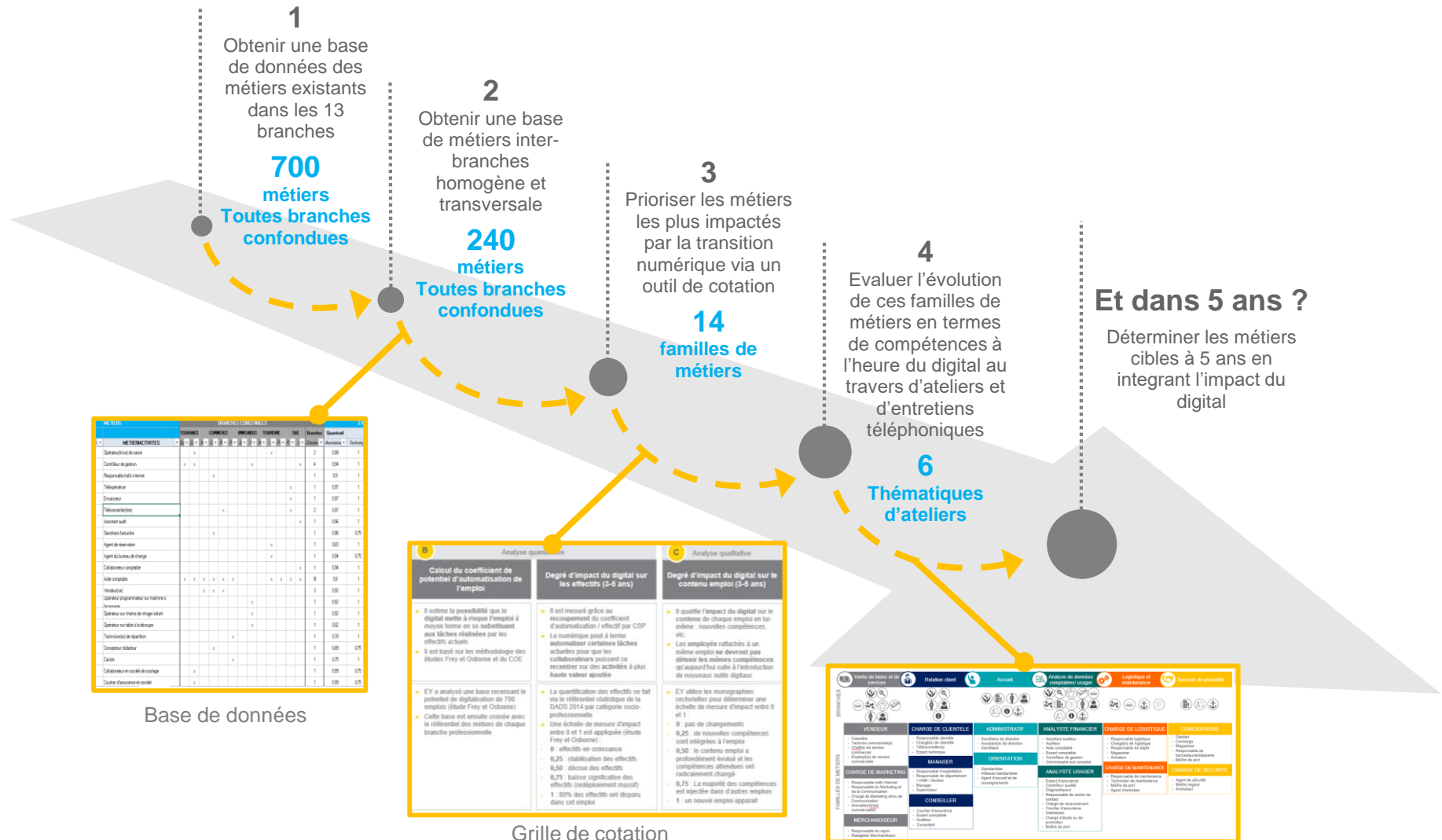
Glossaire



Objectifs de la phase

- ▶ **Déterminer les macro-métiers plus impactés par la transition numérique** au niveau des 13 branches professionnelles
- ▶ **Déterminer l'évolution des missions, activités et compétences cibles pour chacun des macro-métiers déterminés**, induite par la transformation digitale, dans un exercice de prospective à 3-5 ans
- ▶ **Evaluer les besoins d'accompagnement** correspondant à chaque macro-métier
- ▶ **Faciliter la traduction de ce diagnostic au niveau des branches professionnelles** (CQP, CQPi, blocs de compétences...) en utilisant la terminologie employée dans les fiches de poste.

Méthodologie



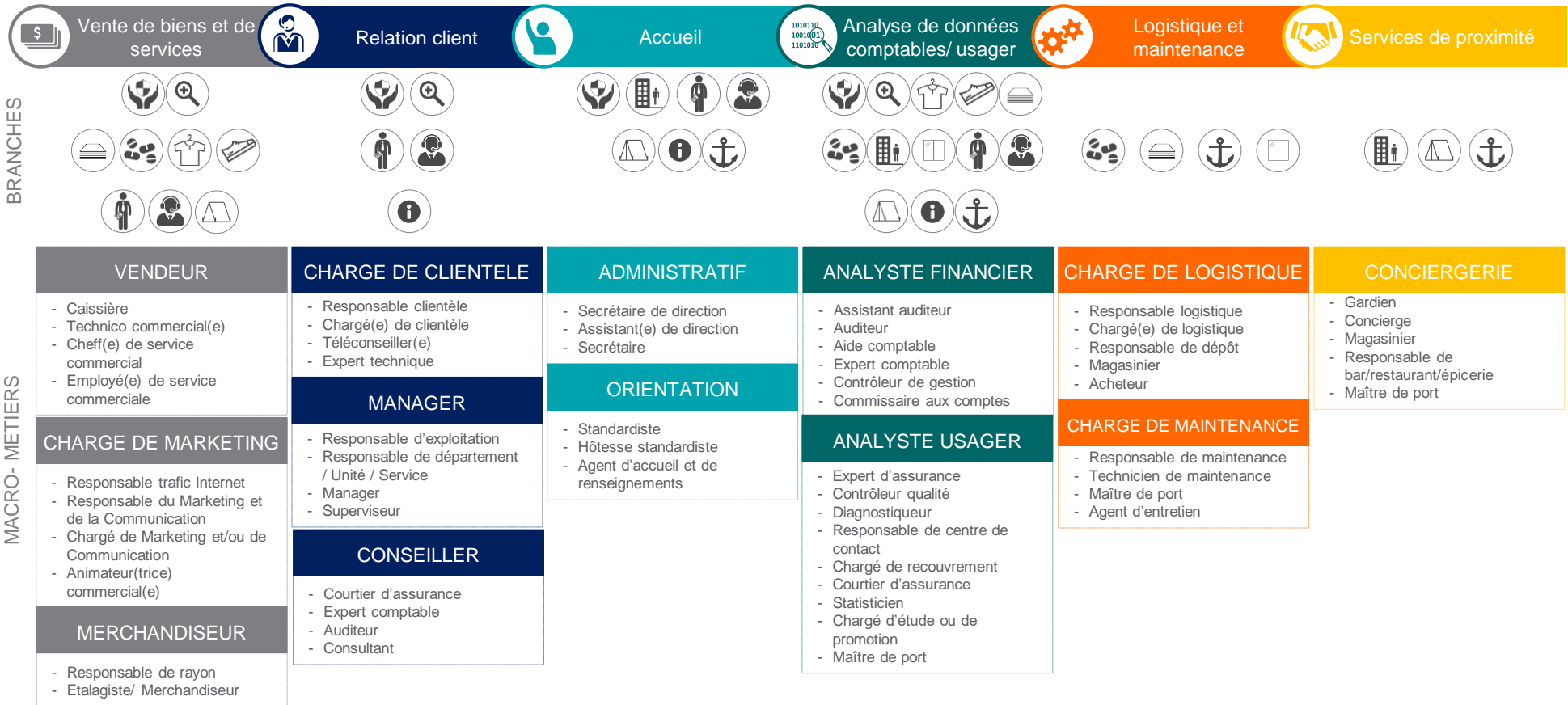
Focus méthodologique

Construction de la grille de cotation des métiers en synthèse

A Travaux préliminaires	B Analyse quantitative		C Analyse qualitative
Identification des groupes de métiers	Calcul du coefficient de potentiel d'automatisation de l'emploi	Degré d'impact du digital sur les effectifs (3-5 ans)	Degré d'impact du digital sur le contenu emploi (3-5 ans)
<ul style="list-style-type: none"> ▶ Ils permettent de réunir les 310 métiers identifiés à ce jour en groupes thématiques ▶ Ces groupes permettront une analyse transversale de l'impact du numérique selon sa fonction indépendamment de son secteur 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Il estime la possibilité que le digital mette à risque l'emploi à moyen terme en se substituant aux tâches réalisées par les effectifs actuels ▶ Il est basé sur les méthodologie des études Frey et Osborne et du COE 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Il est mesuré grâce au recouplement du coefficient d'automatisation / effectif par CSP ▶ Le numérique peut à terme automatiser certaines tâches actuelles pour que les collaborateurs puissent se recentrer sur des activités à plus haute valeur ajoutée 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Il qualifie l'impact du digital sur le contenu de chaque emploi en lui-même : nouvelles compétences, etc. ▶ Les employés rattachés à un même emploi ne devront pas détenir les mêmes compétences qu'aujourd'hui suite à l'introduction de nouveaux outils digitaux
<ul style="list-style-type: none"> ▶ EY a recensé les métiers des 13 branches professionnelles via les conventions collectives et référentiels métiers existant ▶ 310 métiers vont être regroupés en 6-8 groupes métiers 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ EY a analysé une base recensant le potentiel de digitalisation de 700 emplois (étude Frey et Osborne) ▶ Cette base est ensuite croisée avec le référentiel des métiers de chaque branche professionnelle 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ La quantification des effectifs se fait via le référentiel statistique de la DADS 2014 par catégorie socio-professionnelle ▶ Une échelle de mesure d'impact entre 0 et 1 est appliquée (étude Frey et Osborne) : <ul style="list-style-type: none"> • 0 : effectifs en croissance • 0,25 : stabilisation des effectifs • 0,50 : décline des effectifs • 0,75 : baisse significative des effectifs (redéploiement massif) • 1 : 80% des effectifs ont disparu dans cet emploi 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ EY utilise les monographies sectorielles pour déterminer une échelle de mesure d'impact entre 0 et 1 : <ul style="list-style-type: none"> • 0 : pas de changements • 0,25 : de nouvelles compétences sont intégrées à l'emploi • 0,50 : le contenu emploi a profondément évolué et les compétences attendues ont radicalement changé • 0,75 : La majorité des compétences est injectée dans d'autres emplois • 1 : un nouvel emploi apparaît

Focus méthodologique

13 macro-métiers réparties en 6 groupes



Légende

ASSURANCE



Courtage d'assurances



Expertise et évaluation

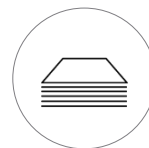
COMMERCE



Habillement



Chaussure



Papeterie

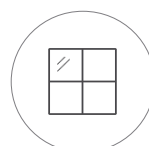


Répartition
pharmaceutique

IMMOBILIER



Gardiens



Miroiterie

INDUSTRIE

SERVICES AUX ENTREPRISES



Experts-comptables



Prestataires de services

TOURISME



Hôtellerie de plein air



Organismes
de tourisme

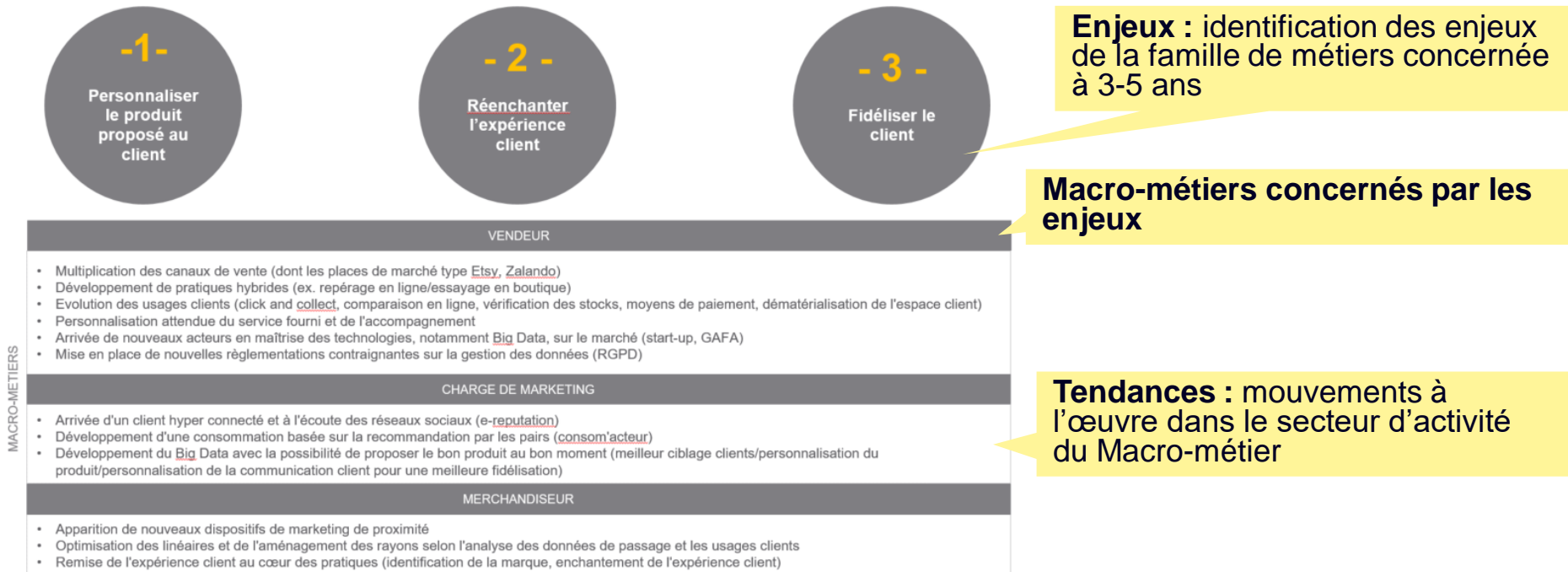


Ports de
plaisance

Clés de lecture (1/3)

Précautions de lecture

- ▶ La réflexion interprofessionnelle nécessite d'évoquer **l'ensemble des activités** d'un groupe de métiers :
 - ▶ Selon la branche, une activité pourra être plus importante qu'une autre
 - ▶ Selon le grade, une activité pourra être plus importante qu'une autre
 - ▶ Selon la maturité digitale de la branche, une activité pourra être déjà établie ou en cours de développement



!\\ Les termes techniques sont définis dans le glossaire attachés aux fiches métiers !\\

Clés de lecture (2/3)

Macro-métier : métier au sens large du terme permettant d'englober plusieurs métiers au sein d'une même catégorie d'activités. Par exemple, le Macro-métier « vendeur » englobe les métiers de Responsable de magasin, vendeur(se), animateur(trice) commercial, caissier(ère), technico commercial(e) (sédentaire/itinérant), chef(fe) de service commercial, employé(e) service commercial

Branches concernées	
Cœur de Mission	<ul style="list-style-type: none"> Concevoir un plan d'action pour promouvoir un produit ou un service, d'en suivre la réalisation et faire venir le client à soi
Activités cibles	<ul style="list-style-type: none"> Personnaliser le conseil ou l'expérience client par du <u>storytelling</u>, à distance ou en physique lors de l'acte d'achat (raconter une histoire et faire appel aux émotions). Déployer une stratégie commerciale « cross-canal » (utiliser de façon transverse des canaux différents de communication ou d'acquisition client) Créer le meilleur parcours client possible : mobile, visite d'un showroom, boutique connectée, réalité virtuelle... Capter le client par une stratégie marketing de type « <u>inbound</u> » et de communication multicanale : publicité display, <u>social selling</u>, <u>emailing/sms</u>, <u>retargeting</u>...
+	<p>Métiers concernés</p> <ul style="list-style-type: none"> Chargé(e) de marketing Chargé(e) de communication Responsable/Directeur du marketing et de la communication Opérateur PAO Responsable trafic internet Concepteur rédacteur

Branches concernées : identifie les branches concernées par le macro-métier concerné

Missions : objectif(s) visé(s) par un professionnel dans le cadre de son activité professionnelle

Activités cibles : tâches à réaliser au quotidien pour remplir sa/ses missions

Métiers concernés : liste non-exhaustive des métiers précis concernés par ces évolutions au sein du macro-métier

!\\ Les termes techniques sont définis dans le glossaire attachés aux fiches métiers !\\

Clés de lecture (3/3)

Précautions de lecture

- ▶ **Les compétences évoluent de façon directe et indirecte :**
 - ▶ *Directe* : l'introduction de nouveaux outils entraîne la maîtrise de nouvelles compétences
 - ▶ *Indirecte* : la transition numérique implique un changement dans les environnements et les organisations de travail impliquant une évolution de compétences plus transversales (ex. savoir-être)
- ▶ **Les compétences sont envisagées au niveau d'un macro-métier, elles seront plus ou moins mobilisées selon :**
 - ▶ La branche professionnelle
 - ▶ Le grade professionnel

Les savoir-faire



- ▶ Qualités personnelles requises pour exercer le métier

Négocier les contrats et prestations commerciales

Maîtriser les techniques d'écoute active

Détecter et formaliser le besoin du prospect

Les savoirs techniques



- ▶ Grands domaines de savoirs théoriques à maîtriser pour exercer le métier
- ▶ Connaissances techniques à acquérir pour maîtriser ses outils de travail

Maîtriser la suite bureautique
Connaître la réglementation en matière de gestion et de protection des données

Les savoir-être



- ▶ Compétences opérationnelles mises en œuvre en situation de travail

Adopter un comportement commercial

Faire preuve d'aisance relationnelle

Savoir s'adapter

Sommaire

Introduction

Métiers de la vente

Métiers de la relation clients

Métiers de l'accueil

Métiers de l'analyse de données

Métiers de la logistique et de la maintenance

Métiers des services de proximité

Glossaire



L'impact du numérique sur les métiers de la Vente

Enjeux transversaux et tendances des métiers

- 1 -

Personnaliser
le produit
proposé au
client

- 2 -

Réenchanter
l'expérience
client

- 3 -

Fidéliser le
client

VENDEUR

- Multiplication des canaux de vente (dont les places de marché type Etsy, Zalando)
- Développement de pratiques hybrides (ex. repérage en ligne/essayage en boutique)
- Evolution des usages clients (click and collect, comparaison en ligne, vérification des stocks, moyens de paiement, dématérialisation de l'espace client)
- Personnalisation attendue du service fourni et de l'accompagnement
- Arrivée de nouveaux acteurs en maîtrise des technologies, notamment Big Data, sur le marché (start-up, GAFA)
- Mise en place de nouvelles réglementations contraignantes sur la gestion des données (RGPD)

CHARGE DE MARKETING

- Arrivée d'un client hyper connecté et à l'écoute des réseaux sociaux (e-reputation)
- Développement d'une consommation basée sur la recommandation par les pairs (consom'acteur)
- Développement du Big Data avec la possibilité de proposer le bon produit au bon moment (meilleur ciblage clients/personnalisation du produit/personnalisation de la communication client pour une meilleure fidélisation)

MERCHANDISEUR

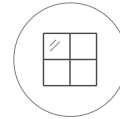
- Apparition de nouveaux dispositifs de marketing de proximité
- Optimisation des linéaires et de l'aménagement des rayons selon l'analyse des données de passage et les usages clients
- Remise de l'expérience client au cœur des pratiques (identification de la marque, enchantement de l'expérience client)



LES METIERS DE LA VENTE

Portrait des métiers de la vente à 5 ans

Branches concernées



Cœur de Mission

- Vendre le bien ou le service le plus personnalisé possible selon le besoin du client

Activités cibles

- Personnaliser le conseil client à distance ou en physique lors de l'acte d'achat en tenant compte des données à sa disposition (GRC...)
- Déployer une stratégie commerciale phygitale et crosscanal : utiliser de façon transverse des différents canaux de vente (boutique physique, boutique en ligne, réseaux sociaux...)
- Créer un parcours client optimisé sur n'importe quel support : mobile, boutique connectée, social selling...
- Découvrir des tendances au moyen d'une veille numérique
- Réaliser un merchandising innovant via des dispositifs digitaux en boutique physique ou des mises en avant en ligne
- Faciliter le recours à l'encaissement afin de fluidifier le paiement et optimiser l'expérience client (paiement mobile)



Exemples de métiers concernés

- Responsable de magasin
- Vendeur(se)
- Animateur(trice) commercial
- Caissier(ère)
- Technico commercial(e) (sédentaire/itinérant)
- Chef(fe) de service commercial
- Employé(e) service commercial

Voir. Glossaire pour les termes techniques

Compétences requises dans les métiers de la vente à 5 ans

Compétences

Savoirs faire

VENTE

- Réaliser une vente (accompagnée ou non d'une vente complémentaire)
- Réaliser les opérations de tenue de caisse **y compris sur des terminaux mobiles**
- Connaître les informations sur les produits face à un client surinformé du fait des moyens d'information à sa disposition
- **Mettre en place/appliquer une politique des prix adaptée au moyen de méthodes de tarification en temps réel (Yield Management)**
- Etablir une relation de proximité avec le client et l'entretenir (téléphone, emailing)
- Maîtriser la langue française, écrite et orale à des fins d'enrichissement du contenu du site internet et des réseaux sociaux (description du produit, de l'entreprise...)
- Adapter le ton de sa réponse à l'image de marque de l'entreprise afin d'être fidèle à la e-reputation de l'entreprise

MERCHANDISING

- Optimiser l'attractivité des produits dans l'espace de vente via une présentation adaptée au vu des promotions et saisons
- **Suivre l'inventaire des stocks et la livraison des commandes en temps réel, identifier les besoins et commander**
- Développer et promouvoir l'offre en fonction des demandes des clients et des opportunités
- Négocier les contrats et prestations commerciales **de façon personnalisée au moyen de la donnée client**

PROSPECTION/FIDELISATION

- **Capter de nouveaux clients via différents supports de communication (site internet, réseaux sociaux)**
- **Détecter et formaliser le besoin du prospect**
- Appliquer les techniques d'écoute active et d'analyse du prospect afin d'établir des statistiques du besoin client et d'adapter son offre
- **Mener des actions ciblées et personnalisées d'accroche du prospect, de fidélisation du client, de relance du client inactif**
- Identifier les clients potentiels, fidéliser et développer le portefeuille clients via la récolte de données clients
- Réaliser le suivi commercial après commande ou souscription en ligne des clients

Compétence nouvelle

Voir. Glossaire pour les termes techniques

Compétences requises dans les métiers de la vente à 5 ans

Compétences

VENTE

- Maîtriser les techniques de vente en ligne (paiement, conformité produit, délais, livraison, satisfaction client)
- Exploiter la documentation et les outils d'information numériques internes pour affiner son degré de réponse face à un client surinformé
- Rédiger des compte-rendu, saisir les informations obtenues et/ou les ventes dans la base de données clients (CRM, GRC)
- Sécuriser ses outils numériques (paiement en ligne)

ADMINISTRATION ET LOGISTIQUE

- Automatiser sa gestion administrative (gestion de paie, comptabilité...)
- Gérer informatiquement les stocks de la boutique et e-boutique (disponibilité des produits)
- Unifier la gestion des stocks selon la diversité des canaux

GESTION DE LA DONNÉE CLIENT

- Savoir remplir, mettre à jour, faire vivre une base de données (CRM, GRC)
- Maîtriser les outils d'analyse de la donnée (analytics) pour connaître au mieux les habitudes de la clientèle
- Connaître la réglementation en matière de gestion et de protection des données personnelles (RGPD)

Savoirs techniques

Savoirs-être

- Adopter un comportement commercial (valoriser et promouvoir l'entreprise)
- Analyser une vente et identifier des points d'amélioration au moyen de l'évaluation de la satisfaction client
- Faire preuve de flexibilité afin de s'adapter aux clients et à leur situation spécifique
- Savoir innover, faire preuve de créativité dans les actions proposées
- Développer une culture de la performance commerciale (valoriser les performances individuelles et collectives, être orienté sur une culture du résultat...)

Accompagnement des métiers de la vente à 5 ans et évolutions possibles

Besoins d'accompagnement

- Sensibiliser les TPE à l'existence de nombreux outils digitaux clés en mains susceptible de leur faire gagner en temps à faible valeur (tâches administratives) ajoutée et en qualité de service
- Se former aux nouvelles technologies en matière de paiement/encaissement (paiement mobile)
- Se former aux outils de vente digitaux ne nécessitant pas de technique de code (CRM, construction d'une boutique en ligne)
- Se former aux outils de marketing permettant de joindre son client (réseaux sociaux, emailing)
- Sensibiliser aux usages et à la réglementation en matière de données personnelles
- Privilégier la formation à distance (Mooc, YouTube...) sur le présentiel au regard du public peu mobilisable (TPE/PME)



Métiers émergents

RESPONSABLE CRM

- Améliorer les services, les prestations et le taux de fidélisation d'une entreprise dans le but de satisfaire les clients
- Superviser les procédures de l'entreprise dans le but d'améliorer la relation client

RESPONSABLE DE L'ACQUISITION

- Appuyer la croissance de son entreprise avec des moyens à faible investissement et à fort leviers
- Utiliser des outils web pour acquérir de nouveaux utilisateurs et fidéliser les clients existants
- Automatiser les moyens de prospection, d'acquisition et de fidélisation client

ERGONOME DU WEB

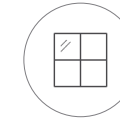
- Simplifier l'expérience utilisateur sur un site web
- Concevoir l'interface graphique d'un produit



LES METIERS DU MARKETING

Portrait des métiers du marketing à 5 ans

Branches concernées



Cœur de Mission

- Produire un contenu marketing de qualité adapté et personnalisé à son client cible

Activités cibles

- Produire un contenu publicitaire sur de multiples supports permettant de raconter une histoire (storytelling) adaptée au public cible
- Déployer une stratégie commerciale « cross-canal » (utiliser de façon transverse des canaux différents de communication ou d'acquisition client)
- Mettre en place une stratégie de marketing d'attraction personnalisée du client (publicité en ligne, ciblage via les réseaux sociaux, emailing/sms, re-ciblage publicitaire) par opposition à une stratégie descendante et uniforme



Exemples de métiers concernés

- Chargé(e) de marketing
- Chargé(e) de communication
- Responsable/Directeur du marketing et de la communication
- Opérateur PAO
- Responsable trafic internet
- Concepteur rédacteur

Voir. Glossaire pour les termes techniques

Compétences requises dans les métiers du marketing à 5 ans

Compétences

Savoirs faire

STRATEGIE MARKETING

- Réaliser un plan marketing (forces / faiblesses / opportunités / menaces)
- Déterminer les profils cibles de l'entreprise afin d'optimiser le parcours client par type de client
- Cibler les prospects de l'entreprise sur Internet au moyen d'une stratégie de marketing d'attractivité (publicité en ligne, social selling)
- Proposer à la direction des actions commerciales et offres adaptées en fonction de l'analyse de la donnée client
- Mettre en place une veille digitale des offres (produits, tarifs) proposées par les concurrents afin d'élaborer une offre tarifaire
- Analyser, piloter et communiquer aux équipes l'évolution des indicateurs de gestion commerciale de l'entreprise à des fins d'actions de développement commercial
- Comprendre les tendances et les phénomènes « disruptifs » du secteur pour adapter la stratégie marketing
- Mettre en place une coordination transversale autour de la stratégie marketing entre les services pour assurer la cohérence de la communication sur les différents canaux

CONTENU MARKETING

- Conceptualiser les campagnes promotionnelles (manifestation commerciale, mailing) d'un produit ou service (offres spéciales, abonnement, tarif préférentiels...)
- Créer une histoire autour de l'entreprise, de la marque (« storytelling ») pour capter et fidéliser la clientèle
- Créer du contenu adapté à l'image de la marque optimisé pour tous types de supports (vidéo, blogs, réseaux sociaux)
- Maîtriser la langue française, écrite et orale afin de produire un contenu de qualité pour les différents supports digitaux
- Adapter le ton de sa communication à l'image de marque de l'entreprise afin de permettre une identification facile de la marque dans un environnement très sollicitant pour le client

REPORTING

- Faire l'analyse qualitative et quantitative des opérations de marketing
- Mettre en place des canaux de retour de satisfaction client (évaluation du service, questionnaire en ligne, commentaires en lignes)
- Adapter sa stratégie en fonction des retours clients

Compétence nouvelle

Voir. Glossaire pour les termes techniques

Compétences requises dans les métiers du marketing à 5 ans

Compétences

Savoirs techniques

STRATEGIE

- Connaître la stratégie et les objectifs de l'entreprise en plus de ses propres objectifs

OUTILS MARKETING

- Maîtriser les techniques d'emailing
- Maîtriser les techniques de communication digitale (animation des réseaux sociaux, newsletters...)
- Maîtriser les outils de marketing digital (publicité en ligne, infographie, référencement...)
- Maîtriser les outils de travail collaboratifs (Google Drive, slack, trello)
- Maîtriser les outils de veille

OUTILS D'ANALYSE

- Maîtriser les outils d'analyse de la donnée (analytics)
- Connaître la réglementation en matière de gestion et de protection des données personnelles (RGPD)

Savoirs-être

- Identifier les informations utiles à transmettre et les interlocuteurs concernés afin d'être le plus pertinent
- Avoir le sens des initiatives, être force de proposition en termes d'améliorations
- Suivre les évolutions sectorielles et marketing
- Savoir innover, faire preuve de créativité dans les actions proposées
- Développer une culture de la performance
- Être agile, s'adapter au changement
- Être réactif et persévérant
- Partager ses expériences avec le reste de l'équipe

Compétence nouvelle

Voir. Glossaire pour les termes techniques

Accompagnement des métiers du marketing à 5 ans et évolutions possibles

Besoins d'accompagnement

- Sensibiliser les TPE à l'existence de nombreux outils digitaux clés en mains susceptible de massifier et personnaliser leurs communications à moindre coût
- Former au storytelling client ou comment personnaliser l'expérience client en racontant une histoire
- Former aux nouvelles stratégies marketing (inbound/outbound marketing)
- Former aux outils de e-marketing (référencement, emailing, outils publicitaires en ligne (Facebook Ads, Google Ads), newsletters, réseaux sociaux)
- Former à l'analyse de la donnée client et aux techniques de test publicitaires (A/B Testing)



Métiers émergents

RESPONSABLE DE L'ACQUISITION

- Appuyer la croissance de l'entreprise avec des moyens à faible
- Utiliser des outils web pour acquérir de nouveaux utilisateurs et fidéliser les clients existants
- Automatiser les moyens de prospection, d'acquisition et de fidélisation client

RESPONSABLE EDITORIAL DIGITAL

- Raconter l'histoire de l'entreprise, de la marque
- Produire, gérer et diffuser du contenu de qualité, en cohérence avec l'identité de l'entreprise
- Analyser son ROI (retour sur investissement)

ANIMATEUR DE COMMUNAUTES

- Diffuser l'image de la marque en ligne via les réseaux et/ou les newsletters
- Interagir avec les utilisateurs afin d'animer la communauté
- Assurer un SAV de premier niveau

ERGONOME DE SITE WEB

- Simplifier l'expérience utilisateur sur un site web
- Concevoir l'interface graphique d'un site internet en accord avec l'univers de la marque



LES METIERS DU MERCHANDISING

Portrait des métiers du merchandising à 5 ans

Branches concernées



Cœur de Mission

- Optimiser la mise en place des produits en boutique et en ligne

Activités cibles

- Proposer des opérations commerciales personnalisées en boutique/magasin (diagnostic look après complétion d'un questionnaire en ligne, essai virtuel...)
- Mettre en avant les produits les plus plébiscités sur le site (nombre de clics, nombre d'achats...)
- Instaurer une stratégie de différenciation (magasin connecté, le web to store, vendeurs augmentés)
- Traquer les comportements clients dans un aménagement donné ou face à un affichage afin d'optimiser l'affichage des produits



Exemples des métiers concernés

- Responsable de rayon
- Etalagiste / Marchandiseur
- Photographe produits
- Responsable marketing
- Promoteur des ventes
- Web designer
- Responsable de magasin
- Vendeur

Voir. Glossaire pour les termes techniques

Compétences requises dans les métiers du merchandising à 5 ans

Compétences

Savoirs faire

MERCHANDISING

- Maîtriser les techniques de merchandising (incluant les techniques digitales) et concevoir un plan d'étalage
- Organiser ou réceptionner les produits, contrôler la conformité de la livraison
- Réaliser des travaux manuels (peinture, découpe, couture...) et de décoration en toute sécurité
- Vérifier régulièrement le bon état marchand du rayon, le balisage et l'étiquetage
- Optimiser l'attractivité des produits dans l'espace de vente (vitrine, rayons), via une présentation adaptée (éclairage, accessoires...) après analyse du comportement client
- Réaliser une veille des concepts merchandising déployés par la concurrence
- Gérer informatiquement les stocks de la boutique (disponibilité des produits)

ANIMATION COMMERCIALE

- Préparer l'animation commerciale : formation à distance, objectifs, cibles prioritaires, créneaux d'intervention, dates etc.
- Mettre en place et animer des opérations commerciales sur la surface de vente conformes à la politique de l'établissement, la marque
- Assurer le respect de l'identité visuelle en conformité avec l'univers de la marque afin d'être en cohérence avec l'image digitale de la marque
- Connaître les informations sur les produits face à un client surinformé du fait des moyens d'information à sa disposition
- Accompagner le client dans l'utilisation des outils numériques à sa disposition
- Créer une histoire autour de la vente d'un produit (« storytelling ») pour capter et fidéliser la clientèle

REPORTING

- Renseigner les tableaux de suivi de son activité (qualité de la prestation, KPI...) à des fins d'optimisation
- Analyser, piloter et communiquer en temps réel aux équipes l'évolution des indicateurs de gestion de l'entreprise à des fins d'actions d'amélioration et de développement

Compétence nouvelle

Voir. Glossaire pour les termes techniques

Compétences requises dans les métiers du merchandising à 5 ans

Compétences

Savoirs techniques

OUTILS D'ANALYSE DE DONNEES

- Gérer la collecte, le traitement, l'analyse et diffusion des données
- Savoir remplir, mettre à jour, faire vivre une base de données
- Maîtriser les outils d'analyse de la donnée (analytics)

LOGISTIQUE

- Maîtriser un outil de gestion des stocks en temps réel

OUTILS DE MERCHANDISING EN LIGNE

- Concevoir un site internet et contrôler les données mises en ligne
- Comprendre le fonctionnement d'une interface web, du code (selon le poste)

Savoirs-être

- Faire preuve d'aisance relationnelle
- Utiliser les gestes et postures de travail recommandés
- Être force de propositions
- Être organisé et méthodique
- Identifier les informations utiles à transmettre et les interlocuteurs concernés
- Avoir le sens des initiatives
- Etre autonome
- Partager ses expériences avec le reste de l'équipe
- Savoir innover, faire preuve de créativité dans les actions proposées

Compétence nouvelle

Accompagnement des métiers du merchandising à 5 ans et évolutions possibles

Besoins d'accompagnement

- Se former sur le merchandising digital (e-merchandising et étagères ou linéaires digitaux)
- Former aux dispositifs de veille digitale
- Instituer des mécanismes de formation continue à même de répondre à l'évolution rapide des outils et techniques en développement sur le marché



Métiers émergents

ERGONOME DE SITE WEB

- Simplifier l'expérience utilisateur sur un site web
- Concevoir l'interface graphique d'un site internet en accord avec l'univers de la marque

Sommaire

Introduction

Métiers de la vente

Métiers de la relation clients

Métiers de l'accueil

Métiers de l'analyse de données

Métiers de la logistique et de la maintenance

Métiers des services de proximité

Glossaire



L'impact du numérique sur les métiers de la Relation clients

Enjeux transversaux et tendances des métiers

-1-

Réenchanter
l'expérience
client

- 2 -

Unifier et
suivre la
réponse au
client selon
les canaux de
contact

- 3 -

Assurer un
service de
qualité en
continu

CHARGE DE CLIENTELE

- Une volonté du client de bénéficier d'une réponse unifiée et coordonnée (historique du dossier, connaissance du dossier)
- Une réponse attendue de plus en plus rapide et technique
- Une réponse attendue via n'importe quel canal (téléphone, chat, mail, réseaux sociaux...)
- Mise en place du RGPD

MANAGER

- Le passage d'un mode hiérarchique à un modèle plus collaboratif
- Le développement d'un management à distance adapté à des modes de travail plus flexibles (télétravail...)
- Le développement du partage d'expérience au sein de l'équipe et entre services
- Une priorisation de l'expérience client et une adaptation de l'organisation de l'entreprise en fonction
- L'évolution de la culture d'entreprise et des méthodes vers plus d'agilité (ex. Scrum, méthode agile dédiée à la gestion de projets qui a pour objectif d'améliorer la productivité des équipes)

CONSEILLER

- La diminution de la partie collecte/traitement de données
- Le renforcement des fonctions d'analyse et de conseil des données récoltées en masse
- La personnalisation du conseil donné au client

MACRO-METIERS

Voir. Glossaire pour les termes techniques



LES METIERS DE LA RELATION CLIENT

Portrait des métiers de la relation client à 5 ans

Branches concernées



Cœur de Mission

- Conseiller, suivre et fidéliser le suivi des clients existant de façon unifiée, harmonisée et personnalisée

Activités cibles

- Alimenter les outils de GRC/CRM afin de permettre au chargé de clientèle de répondre à n'importe quel client
- Fournir une réponse rapide au client via n'importe quel canal de communication (chatbot, réseaux sociaux, email, téléphone...)
- Fournir une réponse adaptée à un client surinformé par le biais des outils numériques, impliquant parfois un certain niveau de technicité
- Se former en continu aux thématiques des clients business afin de proposer un service de qualité (dans le cas d'une activité B2B2C)
- Apporter une réponse multilingue dans un cadre d'activité de plus en plus internationalisé du fait d'un accès facilité à de nombreux services via les outils numériques (selon l'activité concernée)



Exemples de métiers concernés

- Responsable clientèle
- Chargé(e) de clientèle
- Téléconseiller(ère)
- Chargé(e) de recouvrement
- Responsable commercial(e)
- Chargé(e) commercial(e)
- Télécouvreur(se)
- Expert(e) technique – Technicien(ne) conseil
- Gestionnaire sinistres
- Gestionnaire de portefeuille

Voir. Glossaire pour les termes techniques

Compétences requises dans les métiers de la relation client à 5 ans

Compétences

Savoirs faire

SUIVI CLIENT

- Superviser la relation client (conseiller, orienter et informer)
- Retranscrire dans l'outil de suivi client (CRM, GRC) l'ensemble des éléments importants pouvant permettre la reprise du dossier client par n'importe quel autre conseiller à n'importe quel moment du processus client
- Proposer une réponse multicanale (physique, téléphonique, écrit, emailing) pour être visible et réactif
- Réaliser le suivi commercial de la commande ou du service fourni en ligne
- Récolter et analyser les données clients afin d'adapter son offre

SUPPORT TECHNIQUE OU COMMERCIAL

- Maîtriser et appliquer les techniques d'écoute active (comprendre, s'assurer de la compréhension...)
- Sélectionner les informations nécessaires, identifier la problématique du client et traiter la demande
- Maîtriser et suivre le fonctionnement des opérations (ex. mise en place du contrat, délais de recouvrement, logistique...)
- Fournir une réponse client technique et adaptée à sa situation particulière
- Développer une double compétence technique et commerciale pour être en mesure de répondre à un client surinformé

PROSPECTION

- Utiliser les données clients (historique d'achat, historique de contacts...) afin de vendre des produits connexes et de déployer à son maximum l'offre de l'entreprise
- Personnaliser l'entretien en fonction du profil, des risques et de l'historique client afin d'offrir une prestation "à la carte"
- Savoir créer l'enchantement client pour susciter son intérêt et provoquer la vente

COORDINATION D'ENTREPRISE

- Analyser, piloter et communiquer en temps réel aux équipes l'évolution des indicateurs de gestion de l'entreprise à des fins d'actions d'amélioration et de développement
- Suivre les appels, messages, rappels effectués et les évolutions des instructions clients
- Coordonner son intervention avec d'autres corps de métiers

Compétence nouvelle

Compétences requises dans les métiers de la relation client à 5 ans

Compétences

Savoirs techniques

CANAUX DE COMMUNICATION

- Utiliser des techniques de négociation ou de vente à distance (accueil, expression du besoin, reformulation, proposition, conclusion...)
- Maîtriser les outils métiers (ex. logiciels de recouvrement, progiciels)
- Travailler concomitamment sur un support téléphonique et informatique
- Saisir des informations de façon rapide et sans erreur, prendre les notes nécessaires au suivi client dans l'outil client (CRM/GRC)
- **Savoir remplir, mettre à jour, faire vivre une base de données**
- **Maîtriser les systèmes de gestion de la relation client (GRC, CRM)**
- **Répondre à une sollicitation sur n'importe quel support dans un court délai**
- **Réagir à plusieurs demandes clients en simultané (tchat)**

GESTION DE LA DONNEE CLIENT

- **Être en capacité de tracer les échanges d'informations et les demandes**
- **Gérer la collecte, le traitement, l'analyse et diffusion des données**
- **Maîtriser les outils de travail collaboratifs pour le déploiement d'une meilleure communication entre collaborateurs**
- **Connaître la réglementation en matière de gestion et de protection des données personnelles (RGPD)**

Savoirs-être

- Faire preuve de réserve, d'objectivité et d'indépendance dans la relation avec les clients
- Savoir négocier avec fermeté et politesse
- Identifier les informations utiles à transmettre et les interlocuteurs concernés
- Faire preuve de pédagogie
- **Partager ses expériences avec le reste de l'équipe afin de véhiculer les bonnes pratiques**
- **Être force de proposition dans la proposition d'amélioration de l'organisation et des méthodes et lors des échanges avec ses clients**
- **S'avoir s'adapter**
- **Se placer dans une posture d'apprentissage permanente**
- **Prendre des initiatives dans le spectre des possibilités fournies par l'entreprise afin de conserver un(e) client(e)**

Compétence nouvelle

Accompagnement des métiers de la relation client à 5 ans et évolutions possibles

Besoins d'accompagnement

- Mettre en place une stratégie de communication digitale multicanale, reflet de l'adoption d'une vision client au sein de l'entreprise
- Se former sur les outils CRM/GRC et de leurs possibilités
- Repenser l'organisation de l'entreprise de façon à faciliter la collaboration entre les services de façon à pouvoir apporter la réponse la plus complète et technique au client
- Sensibiliser en interne à la nécessité de maîtriser les outils numériques pour être capable de chercher une information technique rapidement et efficacement face à un client surinformé



Métiers émergents

RESPONSABLE CRM

- Améliorer les services, les prestations et le taux de fidélisation d'une entreprise dans le but de satisfaire les clients
- Superviser les procédures de l'entreprise dans le but d'améliorer la relation client

ANIMATEUR(TRICE) DE COMMUNAUTÉ

- Diffuser l'image de la marque en ligne via les réseaux et/ou les newsletters
- Interagir avec les utilisateurs afin d'animer la communauté
- Assurer un SAV de premier niveau



LES METIERS DU MANAGEMENT

Portrait des métiers du management à 5 ans

Branches concernées



Cœur de Mission

- Assurer la coordination transversale et la gestion d'une mission et des membres de l'équipe
- Veiller à la réalisation des objectifs en termes de chiffre d'affaire

Activités cibles

- Instaurer un management de type collaboratif :
 - faire preuve de transparence
 - privilégier le partage
 - adopter une posture de facilitateur
 - chercher à autonomiser ses collaborateurs
- S'informer des tendances numériques impactant le management et le monde de l'entreprise
- Décloisonner l'organisation pyramidale/très hiérarchisée au profit d'une organisation plus horizontale
- Etre capable de créer du lien et d'interconnecter les collaborateurs et les services

Exemples de métiers concernés



- Responsable d'exploitation
- Responsable de département/unité/service
- Manager/Superviseur

Compétences requises dans les métiers du management à 5 ans

Compétences

Savoirs faire

GESTION D'EQUIPE

- Coordonner et animer une équipe sur place ou à distance (équipes multi-sites)
- Donner une visibilité via des tableaux de bord partagés/en ligne sur la charge de travail en fonction des fluctuations de l'activité
- Détecter, développer et valoriser les compétences et le potentiel de chaque membre de l'équipe (intégration, accompagnement, formation...) dans une logique de complémentarité au vu des potentialités offertes par le numérique
- Proposer des animations de réunions innovantes et favorisant la participation de son auditoire
- **Fédérer l'équipe autour de projets d'amélioration et de développement en interne et à l'externe**
- **Opérer un partage d'expérience au travers de l'ensemble des équipes afin de véhiculer les bonnes pratiques, développer une synergie créatrice et gagner du temps dans l'accomplissement de ses tâches**
- **Développer un mode de travail collaboratif et transversal (sans silos)**
- **Assurer le bien-être au travail**

AUTONOMISATION DES TACHES

- Encadrer et développer l'activité d'une entité économique autonome ou relativement autonome (équipe, centre de profit, PME)
- Participer au recrutement dans l'optique de constituer une équipe efficace aux compétences complémentaires notamment sur les sujets digitaux

PERFORMANCE

- Assurer une veille réglementaire
- Assurer une veille sectorielle
- Comprendre les tendances et les phénomènes du secteur pour adapter la stratégie
- Fixer des objectifs individuels et collectifs motivants et en suivre la réalisation au moyen d'indicateurs établis et mesurés
- Coordonner son intervention avec d'autres corps de métiers
- **Analyser, piloter et communiquer en temps réel aux équipes l'évolution des indicateurs de gestion de l'entreprise à des fins d'actions d'amélioration et de développement**
- **Rechercher des gains de productivité**

Compétence nouvelle

Compétences requises dans les métiers du management à 5 ans

Compétences

Savoirs techniques

OUTILS DE COMMUNICATION

- Maîtriser les outils informatiques de gestion (logiciels bureautiques, gestion budgétaire, statistiques)
- Mettre en place des procédures et des outils de gestion facilitant la communication entre les individus et les services
- Maîtriser les langues étrangères
- Maîtriser les outils de travail collaboratifs (Google Drive, Slack, Trello...)

STRATEGIE

- Maîtriser les outils de veille
- Maîtriser les systèmes de gestion de la relation client (GRC, CRM)
- Mettre en place un pilotage par la donnée de la relation client et son suivi sur la durée
- Elaborer des outils de modélisation et de simulation, d'aide à la décision à partir de la collecte de données (analyse prédictive)

GESTION

- Automatiser sa gestion administrative (gestion de paie, comptabilité...)
- Proposer et mettre en œuvre les paramétrages de premier niveau d'outils informatiques nécessaires au pilotage (CRM, tableau de bord...)

Savoirs-être

- Faire preuve d'aisance relationnelle
- Savoir déléguer à ses équipes
- Etre dans une position d'exemplarité vis-à-vis des équipes
- Être humble
- Aider et appuyer un collègue dans la mesure de ses compétences
- Communiquer aussi bien les points positifs que négatifs
- Partager ses expériences avec le reste de l'équipe
- Savoir innover, faire preuve de créativité dans les actions proposées ainsi que dans l'utilisation des outils digitaux de travail collaboratif

Compétence nouvelle

Accompagnement des métiers du management à 5 ans et évolutions possibles

Besoins d'accompagnement

- Se former sur les problématiques de conduite du changement (comment susciter l'intérêt et l'adhésion pour permettre le changement)
- Se former aux tendances en matière de management collaboratif facilité grâce aux outils digitaux à disposition des salariés (management à distance, télétravail, horizontalité des organisations...)
- Se former aux outils de gestion automatisée
- Se former aux outils de veille et d'aide à la décision (modèles d'analyse prédictive...)
- Sensibiliser à la culture du numérique en particulier parmi ses équipes
- Sensibiliser au rôle de pivot de la diffusion d'une culture digitale dans l'entreprise



Métiers émergents et évolutions de métiers existants

RESPONSABLE DE LA STRATEGIE DIGITALE

- Evaluer la maturité numérique de l'entreprise et de ses collaborateurs
- Identifier les besoins de transformation
- Piloter la transformation digitale de l'entreprise
- Etudier la faisabilité et la rentabilité des projets à l'aune du digital

DIRIGEANT(E) DIGITAL

- Placer le client au cœur des process et de l'organisation de l'entreprise
- Définir la vision de l'entreprise dans un environnement interconnecté et ouvert
- Insuffler une motivation et une vision à ses équipes de manière quotidienne
- Fédérer une équipe

Voir. Glossaire pour les termes techniques



LES METIERS DU CONSEIL

Portrait des métiers du conseil à 5 ans

Branches concernées



Cœur de Mission

- Recommander un contrat, une tendance, une opportunité, un positionnement adapté à son client dans le but de lui permettre de réaliser le meilleur choix possible

Activités cibles

- Mettre en place un accompagnement toujours plus individualisé au moyen des données récoltées :
 - Assurance : facteurs de risques, historique des sinistres...
 - Tourisme : centres d'intérêts, historique de loisirs...
- Produire du contenu pédagogique/informatif sur des supports innovants
- Créer un parcours client en ligne optimisé de façon à fournir une réponse claire, rapide et adaptée au profil
- Analyser les données traitées par des assistants virtuels intelligents
- Utiliser les méthodes de « Data Visualisation » permettant de présenter ses résultats de façon ludique et pédagogique au client selon le métier concerné



Exemple des métiers concernés

- Courtier(e) d'assurance indépendant
- Courtier(e) d'assurance en société
- Consultant(e)
- Téléconseiller(e)
- Expert(e) d'assurance
- Producteur réassureur
- Agent(e) d'accueil
- Expert(e) comptable
- Commissaire aux comptes

Voir. Glossaire pour les termes techniques

Compétences requises dans les métiers du conseil à 5 ans

Compétences

Savoirs faire

PRESTATION DE CONSEIL

- Sélectionner les informations nécessaires, identifier la problématique du client et traiter la demande
- Détecter via une analyse massive de la donnée les anomalies financières, administratives, sociales et alerter
- Réagir rapidement et efficacement face aux imprévus opérationnels et ajuster la prestation fournie en fonction des aléas
- Assurer un relais permanent de communication et d'information via les outils digitaux entre les différents services concernés et le client
- Assurer une veille réglementaire
- Assurer une veille sectorielle
- Comprendre les tendances et les phénomènes du secteur liés à la transition numérique pour adapter la stratégie (marketing/communication/commerciale)
- Coordonner, sur place ou à distance, son intervention avec d'autres corps de métiers
- Développer une double compétence technique et commerciale
- Développer un mode de travail collaboratif et transversal (sans silos)

SUIVI CLIENT

- Superviser la relation client (conseiller, orienter et informer) et superviser techniquement les dossiers (tableaux de bord...)
- Maîtriser et appliquer les techniques d'écoute active (comprendre, s'assurer de la compréhension...)
- Résoudre les litiges avec les clients
- Rédiger des actes pour le client
- Personnaliser la recommandation en fonction de la donnée client récoltée (risques et historique client)
- Retranscrire dans l'outil de suivi client (CRM, GRC) l'ensemble des éléments importants pouvant permettre la reprise du dossier client par n'importe quel autre conseiller
- Renseigner les tableaux de suivi de son activité (qualité de la prestation, KPI...)
- Analyser, piloter et communiquer en temps réel aux équipes l'évolution des indicateurs de gestion de l'entreprise à des fins d'actions d'amélioration et de développement

Compétence nouvelle

Voir. Glossaire pour les termes techniques

Compétences requises dans les métiers du conseil à 5 ans

Compétences

Savoirs techniques

OUTIL D'ANALYSE DE DONNEES

- Connaître l'ensemble des domaines d'activités de l'entreprise dans une logique de conseil global et adapté à tous les aspects de la vie du client
- Utiliser une base de données pour proposer au client une gamme de produits et d'offres répondant à sa demande
- Gérer la collecte, le traitement, l'analyse et diffusion des données
- Maîtriser les systèmes de gestion de la relation client (GRC, CRM)
- Mettre en place un pilotage par la donnée de la relation client et son suivi sur la durée
- Connaître la réglementation en matière de gestion et de protection des données personnelles (RGPD)

OUTILS DE GESTION

- Automatiser sa gestion administrative (gestion de paie, comptabilité...)
- Être en capacité de tracer les échanges d'information et les demandes
- Elaborer des outils de modélisation et de simulation, d'aide à la décision à partir de la collecte de données (analyse prédictive)

Savoirs-être

- Adopter un comportement commercial (valoriser et promouvoir l'entreprise)
- Être à l'écoute du client
- Faire preuve de flexibilité afin de s'adapter aux clients et à leur situation spécifique
- Avoir le sens des initiatives
- Faire preuve de réserve, d'objectivité et d'indépendance dans la relation avec les clients
- Faire preuve de pédagogie
- Partager ses expériences avec le reste de l'équipe
- Savoir innover, faire preuve de créativité dans les actions proposées

Compétence nouvelle

Accompagnement des métiers du conseil à 5 ans et évolutions possibles

Besoins d'accompagnement

- Se former en outils de gestion et d'exploitation de la donnée (collecte, exploitation, data visualisation...)
- Se former aux techniques d'analyse prédictive
- Se former sur les notions de parcours client
- Se former aux outils de veille
- Développer une marque employeur afin de gagner en visibilité (création de communautés en ligne, partage de contenu, animation de blogs...)
- Se former sur l'élaboration et la segmentation de persona afin de proposer des recommandations personnalisées



Métiers émergents

RESPONSABLE DE LA STRATEGIE DIGITALE

- Evaluer la maturité numérique de l'entreprise et de ses collaborateurs
- Identifier les besoins de transformation
- Piloter la transformation digitale de l'entreprise
- Etudier la faisabilité et la rentabilité des projets à l'aune du digital

DIRIGEANT(E) DIGITAL

- Définir la vision de l'entreprise
- Insuffler une motivation, une passion et une vision à ses équipes de manière quotidienne
- Fédérer une équipe

Sommaire

Introduction

Métiers de la vente

Métiers de la relation clients

Métiers de l'accueil

Métiers de l'analyse de données

Métiers de la logistique et de la maintenance

Métiers des services de proximité

Glossaire



L'impact du numérique sur les métiers de l'accueil

Enjeux transversaux et tendances des métiers

- 1 -

Simplifier les démarches via la e-administration

- 2 -

Réenchanter l'expérience client/usager au-delà de la simple information

- 3 -

Anticiper les besoins du client/de l'utilisateur et y répondre

- 4 -

Se coordonner avec l'ensemble des services recouvrant aux services de l'accueil

MACRO-METIERS

- Développement de la prise de rendez-vous en ligne
- Digitalisation de l'enregistrement, du suivi et du contrôle des données individuelles et collectives des clients/du personnel
- Elargissement des tâches : traitement et réponse attendue au-delà de la réception et de la transmission des dossiers
- Numérisation des courriers
- Augmentation du nombre de colis

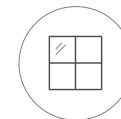
- Automatisation de multiples canaux de réponses (téléphoniques, chatbot script/IA...)
- Développement de la prise de rendez-vous en ligne
- Complémentarité de l'accueil physique/digital entre les informations fournies sur les applications/site web et l'accueil sur le site
- Facilitation de la billetterie en ligne et des systèmes de coupe-file
- Attente d'une réponse précise en cas de questions complexes (ex. interlocuteur exact à contacter pour une question, détails historiques sur un site..)



LES METIERS DE L'ACCUEIL ADMINISTRATIF

Portrait des métiers de l'accueil administratif à 5 ans

Branches concernées



Cœur de Mission

- Centraliser l'activité administrative papier et en ligne

Activités cibles

- Mettre à jour les portails d'administration en ligne (demande de devis, demande de contrat, formulaires...)
- Planifier et coordonner les agendas d'une personne ou d'un service au moyen d'outils digitaux (agenda partagés, assistant virtuel)
- Rédiger, classer, préparer des documents ou dossiers en papier ou en ligne
- Faciliter la vie au bureau et créer du lien par des animations et activités de convivialité



- Secrétaire de direction
- Assistant(e) de direction
- Opérateur(trice) de saisie

Exemple des métiers concernés

- Secrétaire
- Télésecrétaire

Voir. Glossaire pour les termes techniques

Compétences requises dans les métiers de l'accueil administratif à 5 ans

Compétences

Savoirs faire

ACCUEIL

- Accueillir, informer ou orienter le client selon sa demande
- Maîtriser la langue française, écrite et orale afin de produire des réponses écrites (par lettre ou par email) de qualité
- Maîtriser la langue anglaise, écrite et orale, selon le service fourni et l'activité de l'entreprise
- Mémoriser des informations et assurer leur transmission
- Contribuer aux opérations de mailings clients afin d'accroître la performance

ADMINISTRATION

- Réceptionner, distribuer et numériser les courriers et fax
- Rédiger les lettres, avenants ou modifications
- Vérifier la cohérence des documents à envoyer, respecter les échéances et procédures d'envoi en papier ou en digital
- Traiter les mails entrants et les répartir le cas échéant
- Saisir les rapports sous forme numérique selon les données et la trame de saisie indiquée
- Analyser et contrôler les factures
- Classer/Archiver les documents et les dossiers en ligne

GESTION COURANTE

- Organiser les réunions, gérer les convocations et la logistique associée (réservation de salles, services additionnels...) via des outils digitaux et collaboratifs (agenda partagés, outil de réservation de salle, commande en ligne...)
- Suivre en temps réel le matériel et les fournitures (gestion de stocks, centralisation des besoins, commandes, relations fournisseurs)
- Mettre en place des tableaux de bord de son activité et analyser les données récoltées
- Coordonner son intervention avec d'autres corps de métiers dans le respect des missions de chacun
- Intégrer les nouveaux arrivants à l'équipe pour permettre une cohésion et la diffusion des bonnes pratiques
- Comprendre sa contribution aux résultats de l'entreprise

Compétence nouvelle

Voir. Glossaire pour les termes techniques

Compétences requises dans les métiers de l'accueil administratif à 5 ans

Compétences

Compétences	
Savoirs techniques	<p>CANAUX DE COMMUNICATION</p> <ul style="list-style-type: none"> • Maîtriser le matériel bureautique (fax, photocopieuse, scanner) • Maîtriser les outils informatiques de gestion (logiciels bureautiques, gestion budgétaire, statistiques) • Mettre en place des procédures et des outils de gestion et veiller à leur application • Travailler concomitamment sur un support téléphonique et informatique, saisir des informations de façon rapide et sans erreur • Prendre des notes au sein de l'outil en ligne (CRM/GRC) afin de permettre à l'ensemble des agents administratifs de reprendre le dossier • Maîtriser les outils de l'emailing (templates, envoi personnalisés, envoi en masse...) • Maîtriser les outils de travail collaboratifs (Google Drive, slack, trello) <p>GESTION ADMINISTRATIVE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Connaître les principes fondamentaux de gestion (ex. comptabilisation des heures) • Automatiser sa gestion administrative (gestion de paie, comptabilité...) • Être en capacité de tracer les échanges d'information et les demandes • Savoir remplir, mettre à jour, faire vivre une base de données • Gérer la collecte et le traitement des données • Gérer les accès aux informations administratives via des dossiers partagés au sein de l'entreprise • Maîtriser les outils de stockage dématérialisés (cloud, box, coffres forts en ligne...) • Maîtriser les outils de signature électronique
	<p>Savoirs-être</p> <ul style="list-style-type: none"> • Être agile, s'adapter au changement pour répondre aux imprévus et fournir un accueil de qualité • Faire preuve de réserve, d'objectivité et d'indépendance dans la relation avec les clients • Exécuter les tâches nécessaires à l'activité dans le respect des procédures (notamment en matière de cybersécurité) • Être rigoureux • Avoir le sens de l'initiative • Faire preuve de pédagogie • Partager ses expériences avec le reste de l'équipe

Compétence nouvelle

Voir. Glossaire pour les termes techniques

Accompagnement des métiers de l'accueil administratif à 5 ans et évolutions possibles

Besoins d'accompagnement

- Monter en compétences sur les outils bureautique
- Monter en compétences sur les outils de relation client (CRM/GRC)
- Se former aux outils d'emailing
- Se former aux outils de signature électronique
- Monter en compétence sur les outils de stockage de la donnée et les problématiques de cyber sécurité associées
- Sensibiliser aux métiers cœurs et aux besoins des autres services de l'entreprise
- Passer à une vision « client » des services apportés aux autres collaborateurs de l'entreprise



Métiers émergents

RESPONSABLE CRM

- Améliorer les services, les prestations et le taux de fidélisation d'une entreprise dans le but de satisfaire les clients
- Superviser les procédures de l'entreprise dans le but d'améliorer la relation client

RESPONSABLE DU BIEN ETRE EN ENTREPRISE

- Réduction du volet administratif site à automatisation de nombreuses tâches
- Renforcement du volet social et de la fonction de création de lien entre les salariés/équipes d'une entreprise
- Organiser la vie quotidienne de l'entreprise



LES METIERS DE L'ACCUEIL ORIENTATION

Portrait des métiers de l'accueil-orientation à 5 ans

Branches concernées



Cœur de Mission

- Représenter l'image de l'entité ou de l'établissement dans lequel son action se déploie en conformité avec l'identité numérique de l'entreprise

Activités cibles

- Accueillir, orienter, renseigner le public grâce à des dispositifs numériques et digitaux selon les cas
- Accompagner les clients/publics/usagers dans leurs démarches et dans l'adoption des dispositifs numériques mis à leur disposition (réservation en ligne, paiement en ligne, plateforme de réclamation...)
- Incarner l'entreprise, la marque et ses valeurs en adéquation avec la e-reputation de l'entreprise
- Être acteur de la qualité de vie au travail et la création de lien entre les collaborateurs



Exemples de métiers concernés

- Hôte(esse) standardiste
- Gestionnaire de réception des appels
- Gardien(ne)
- Employé(e) d'immeuble
- Réceptionniste
- Standardiste
- Agent(e) d'accueil et de renseignements

Voir. Glossaire pour les termes techniques

Compétences requises dans les métiers de l'accueil orientation à 5 ans

Compétences

Savoirs faire

ACCUEIL

- Accueillir, informer ou orienter le client selon sa demande
- Maîtriser et appliquer les techniques d'écoute active (accueil, questionnement, reformulation, réorientation, conclusion ...)
- Maîtriser et appliquer les techniques de communication orale (maîtrise du débit, poser sa voix, sourire au téléphone...)
- Maîtriser la langue française et anglaise (selon le service fourni), écrite et orale pour une réponse adaptée sur les supports mails, réseaux sociaux ou chat (tonalité adaptée à l'image de l'entreprise, ponctuation positive, maîtrise de l'orthographe)
- Garantir l'image de l'accueil (propreté des lieux, organisation/présentation des locaux, disposition des objets...)
- Identifier un correspondant, un appel urgent/important et le faire suivre au plus vite par voie téléphonique, mail ou outil d'appel en ligne (Skype, Whatsapp...)
- Personnaliser l'accueil en fonction du profil client (suggestion d'activités personnalisées)
- Adapter le ton de sa réponse à l'image numérique de l'entreprise
- Accompagner le client dans l'utilisation des outils numériques à sa disposition
- Savoir créer l'enchantement client dans la logique d'obtenir un retour positif et des recommandations clients en ligne

COORDINATION ET VIE DE L'ENTREPRISE

- Coordonner et animer une équipe
- Contribuer au bien-être au travail
- Définir et suivre ses indicateurs de performance
- Analyser les données récoltées pour optimiser son activité
- Coordonner son intervention avec d'autres corps de métiers
- Rechercher des gains de productivité
- Intégrer les nouveaux arrivants à l'ensemble de l'équipe afin d'instaurer un mode de travail collaboratif

Compétence nouvelle

Voir. Glossaire pour les termes techniques

Compétences requises dans les métiers de l'accueil orientation à 5 ans

Compétences

Compétences	
Savoirs techniques	<p>CANAUX DE COMMUNICATION</p> <ul style="list-style-type: none"> • Savoir utiliser le standard, la messagerie, le filtrage d'appels • Travailler concomitamment sur un support téléphonique et informatique • Répondre à une sollicitation sur n'importe quel support dans un court délai • Savoir remplir, mettre à jour, faire vivre une base de données • Suivre les appels, messages, rappels effectués et les évolutions des instructions clients en saisissant les informations dans le logiciel de suivi client afin de permettre à l'ensemble des agents d'accueil de reprendre le dossier • Maîtriser les techniques de communication digitale (animation des réseaux sociaux, newsletters...) • Réagir à plusieurs demandes clients en simultané (chat) • Maîtriser les outils digitaux d'usage en mobilité (tablettes...) • Connaître les consignes de sécurité, gestes de premiers secours et STT, prévention incendie et pouvoir les relayer sur l'ensemble des supports de communication de l'entreprise en cas de besoin (panneaux digitaux, réseaux sociaux, site internet)
	<p>GESTION COURANTE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Maîtriser les outils de planification partagés (agendas, boîtes mails...) • Maîtriser les outils de travail collaboratifs (Google Drive, slack, trello)
Savoirs-être	<ul style="list-style-type: none"> • Être organisé(e) et méthodique • Avoir le sens des priorités • Utiliser un langage approprié • Avoir une présentation adaptée • Adopter un comportement commercial (valoriser et promouvoir l'entreprise) • Être à l'écoute du client • S'approprier un périmètre d'intervention • Partager ses expériences avec le reste de l'équipe • Savoir innover, faire preuve de créativité dans les actions proposées

Compétence nouvelle

Voir. Glossaire pour les termes techniques

Accompagnement des métiers de l'accueil orientation à 5 ans et évolutions possibles

Besoins d'accompagnement

- Monter en compétences sur les outils de relations client (CRM/GRC)
- Se former aux outils de communication digitaux (Newsletter, réseaux sociaux, FAQ...)
- Sensibiliser aux métiers cœurs et aux besoins des autres services de l'entreprise
- Sensibiliser à l'importance de l'image de marque entreprise
- Passer à une vision « client » des services apportés aux autres collaborateurs de l'entreprise



Métiers émergents

RESPONSABLE DU BIEN ETRE EN ENTREPRISE

- Elaborer et mettre en œuvre une culture du travail positive
- Créer du lien entre les salariés/équipes d'une entreprise
- Organiser la vie quotidienne de l'entreprise

ASSISTANT(E) POLYVALENT

- Interface entre l'entreprise et ses interlocuteurs extérieurs
- Gérer l'ensemble des tâches administratives courantes
- Gérer la logistique courante de l'entreprise (services généraux)

Sommaire

Introduction

Métiers de la vente

Métiers de la relation clients

Métiers de l'accueil

Métiers de l'analyse de données

Métiers de la logistique et de la maintenance

Métiers des services de proximité

Glossaire



L'impact du numérique sur les métiers de l'analyse de données

Enjeux transversaux et tendances des métiers

- 1 -

Anticiper les besoins et usages du client/de l'usager

- 2 -

Apporter un conseil personnalisé et sourcé au client

- 3 -

Structurer la donnée selon l'organisation et les besoins de l'entreprise

ANALYSTE DE DONNEES COMPTABLES ET FINANCIERES

- Automatisation en masse du traitement de la donnée
- Passage de l'échantillonnage au traitement exhaustif de la donnée
- Renforcement des fonctions de conseil et d'analyse
- Développement de l'analyse prédictive
- Mise en place du RGPD (Règlement général sur la protection des données)

ANALYSTE DE DONNEES USAGERS

- Meilleure connaissance des usagers/clients et de leur besoin via la donnée
- Développement des dispositifs connectés permettant une récolte de données ciblées et précises
- Ciblage clients par la donnée
- Personnalisation de l'offre
- Mise en place du RGPD (Règlement général sur la protection des données)

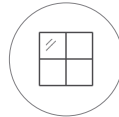
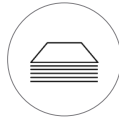
MACRO-METIERS



**LES METIERS DE L'ANALYSE DE LA DONNEE
COMPTABLE ET FINANCIERE**

Portrait des métiers de l'analyse comptable et financière à 5 ans

Branches concernées



Cœur de Mission

- Optimiser l'activité de l'entreprise via une analyse par la donnée de son fonctionnement financier et comptable
- Certifier l'activité comptable de l'entreprise par un contrôle qualité exhaustif

Activités cibles

- Réaliser un contrôle exhaustif grâce aux nouvelles technologies des données financières et comptable de l'entreprise
- Identifier les pistes d'optimisation comptables et financières au sein de l'entreprise
- Identifier les anomalies significatives remontées par les systèmes informatiques lors de l'analyse de la donnée comptable et financière
- Contribuer à l'établissement de la stratégie d'entreprise par la production d'analyses financières et comptables prospectives



- Directeur comptable et financier
- Comptable
- Aide comptable
- Contrôleur de gestion
- Expert comptable

Exemples de métiers concernés

- Commissaire aux comptes
- Analyste
- Auditeur(trice)
- Assistant(e) auditeur(trice)

Voir. Glossaire pour les termes techniques

Compétences requises dans les métiers de l'analyse comptable et financière à 5 ans

Compétences

Savoirs faire

SUIVI COMPTABLE ET FINANCIER

- Mettre en place un processus de récolte continu de l'information comptable et financière
- Centraliser de manière digitale et sécurisée l'information comptable et financière de l'entreprise
- Sélectionner les informations nécessaires, identifier la problématique du client et définir les indicateurs comptables et financiers à prendre en compte en fonction de la stratégie de l'entreprise
- Être en capacité de tracer les échanges d'informations et les demandes
- Détecter via une analyse exhaustive de la donnée comptable et financière les anomalies et alerter
- Planifier, organiser et mener des audits et des contrôles qualité
- Rédiger des compte-rendu, des rapports d'activité, des réponses écrites, des FAQ...
- Améliorer les performances de l'entreprise, anticiper les dérives, contrôler et déterminer des zones d'optimisation en fonction de l'analyse des données comptables et financières récoltées
- Développer une culture de la performance fondée sur l'analyse exhaustive des données comptables et financières

SUIVI CLIENT (Cabinets d'experts comptables et financiers)

- Superviser la relation client (conseiller, orienter et informer) en fonction de la donnée comptable et financière récoltée
- Superviser techniquement les dossiers via la mise en place de tableaux de bords et la surveillance d'indicateurs comptables et financiers en continu
- Garantir la déontologie professionnelle
- Assurer une veille réglementaire
- Assurer une veille sectorielle
- Mettre en place un pilotage par la donnée de la relation client et son suivi sur la durée

SECURITE DES DONNEES COMPTABLES ET FINANCIERES

- Analyser et cartographier les risques liés à la gestion de données
- Mettre en place une politique de protection des données efficace

Compétence nouvelle

Compétences requises dans les métiers de l'analyse comptable et financière à 5 ans

Compétences

Savoirs techniques	<p>GESTION COURANTE</p> <ul style="list-style-type: none"> Maîtriser les outils informatiques de gestion (logiciels bureautiques, gestion budgétaire, statistiques) Dématérialiser les processus de remontée de la donnée comptable et financière (notes de frais, factures fournisseurs...) Maîtriser les outils de veille
	<p>OUTILS D'ANALYSE DE LA DONNEE</p> <ul style="list-style-type: none"> Comprendre le fonctionnement des algorithmes d'analyse de la donnée Gérer la collecte, le traitement, l'analyse et diffusion des données Maîtriser les outils d'analyse de la donnée (Data Mining, Data Vizualisation, Machine learning) Elaborer des outils de modélisation et de simulation, d'aide à la décision à partir de la collecte de données (Analyse prédictive)
	<p>CYBERSECURITE</p> <ul style="list-style-type: none"> Créer des environnements virtuels sécurisés pour l'échange de documents sécurisés (EDI) Déployer des moyens d'authentification à distance certifiés (Signature électronique, authentification à deux facteurs...) Connaître la réglementation en matière de gestion et de protection des données personnelles (RGPD)
	<p>SUIVI CLIENT</p> <ul style="list-style-type: none"> Maîtriser les systèmes de gestion de la relation client (GRC, CRM) (<i>Cabinets comptables</i>)
Savoirs-être	<ul style="list-style-type: none"> Avoir le sens de l'observation et du détail Respecter les règles de confidentialité et du secret professionnel Être curieux Être force de proposition Analyser des comportements des situations et des environnements de travail Se former tout au long de sa carrière Être agile, s'adapter au changement Savoir innover, faire preuve de créativité dans les actions proposées

Compétence nouvelle

Accompagnement des métiers de l'analyse de la donnée comptable et financière à 5 ans et évolutions possibles

Besoins d'accompagnement

- Se former aux outils et techniques de collecte et d'analyse de la donnée (EDI interprofessionnels, ACL...)
- Se former sur les techniques/innovations en termes d'authentification (signature électronique, authentification à double facteurs...)
- Ajuster l'organisation de l'entreprise afin d'optimiser la centralisation des informations comptables et financières notamment via des processus dématérialisés (technologie de collaboration: Slack et Atlassian's Hip Chat, Silverfin...)
- Sensibiliser aux enjeux de cybersécurité et de protection des données personnelles

Métiers émergents

Scientifique de la donnée

- Collecter la donnée
- Identifier les données pertinentes à analyser
- Utiliser les données pour identifier et résoudre des problèmes complexes
- Adapter les algorithmes et les tester pour délivrer la meilleure qualité prédictive
- Déployer de nouveaux algorithmes (R&D)

Responsable de la protection des données

- Piloter, organiser la cyber-sécurité et la gestion des risques en cohérence avec les obligations légales
- Gérer les incidents de cyber-sécurité
- Assurer un niveau adapté et constant de cyber-sécurité



LES METIERS DE L'ANALYSE DE DONNEES USAGERS

Portrait des métiers de l'analyse de données usagers à 5 ans

Branches concernées



Cœur de Mission

- Faire évoluer son produit/service en fonction des besoins clients/usagers remontés par l'analyse massive de données usagers

Activités cibles

- Concevoir les outils de collecte et de structure de données
- Collecter les données clients ou usagers
- Définir des profils clients existant ou à conquérir au vu de leurs usages de consommation
- Détecter les potentiels de croissance via l'analyse des usages clients du produit ou service commercialisé par l'entreprise
- Proposer des services adaptés et personnalisés au client/à l'utilisateur

Exemples de métiers concernés



- Expert(e)
- Courtier en assurance
- Chargé(e) d'étude ou de promotion
- Diagnostiqueur(se)
- Optimisateur(trice) de linéaire
- Géomaticien(ne)
- Responsable de centres d'affaires

Voir. Glossaire pour les termes techniques

Compétences requises dans les métiers de l'analyse de la donnée usager à 5 ans

Compétences

Savoirs faire

ANALYSE CLIENT

- Mettre en place un processus de récolte continue de l'information client via les dispositifs disponibles (données dispositifs connectées, indicateurs analytique du site internet, statistiques clients ou usagers détenues par l'entreprise...)
- Sélectionner les informations nécessaires et identifier les problématiques de l'entreprise
- Analyser les données récoltées pour optimiser l'activité de l'entreprise et le produit/service rendu au client
- Développer et promouvoir l'offre de services en fonction des demandes des clients et des opportunités
- Mettre en place une politique de protection des données efficace
- Assurer une veille réglementaire
- Assurer une veille sectorielle
- Mettre en place un pilotage par la donnée de la relation client et son suivi sur la durée

PROSPECTION

- Connaître la stratégie et les objectifs de l'entreprise en plus de ses propres objectifs afin d'apporter les données clients nécessaires au management pour infirmer ou confirmer une stratégie commerciale
- Déterminer les profils cibles de l'entreprise selon sa connaissance de sa clientèle actuelle et les ambitions à venir de l'entreprise
- Détecter et formaliser le besoin du prospect via l'analyse des données clients ou usagers

GESTION DE PROJET

- Suggérer des développement ou amélioration dans le produit ou l'offre de services étayés par l'analyse de la donnée client
- Gérer un projet (besoins, modalités, mise en œuvre, conception) selon des méthodes agiles et englobant l'ensemble des services concernés de l'entreprise
- Définir et suivre en temps réel les indicateurs permettant de mesurer le succès d'un produit, d'un service ou d'une amélioration

Compétence nouvelle

Voir. Glossaire pour les termes techniques

Compétences requises dans les métiers de l'analyse de la donnée usager à 5 ans

Compétences

GESTION COURANTE

Maîtriser les outils informatiques de gestion (logiciels bureautiques, gestion budgétaire, statistiques)

OUTILS D'ANALYSE DE LA DONNEE

- Comprendre le fonctionnement d'une interface web et d'un algorithme
- Connaître les standards d'encryption des données
- Gérer la collecte, le traitement, l'analyse et diffusion des données
- Maîtriser les outils d'analyse de la donnée (Data Mining, Data Vizualisation, Machine learning, Analytics)
- Elaborer des outils de modélisation et de simulation, d'aide à la décision à partir de la collecte de données (Analyse prédictive)
- Connaître la réglementation en matière de gestion et de protection des données personnelles (RGPD)
- Elaborer des outils de modélisation et de simulation, d'aide à la décision à partir de la collecte de données (analyse prédictive)
- Maîtriser les systèmes de gestion de la relation client (GRC, CRM)
- Proposer et mettre en œuvre les paramétrages de premier niveau d'outils informatiques nécessaires au pilotage (CRM...)

- Être organisé et méthodique
- Être agile, s'adapter au changement
- Avoir le sens de l'observation et du détail
- Analyser des comportements des situations et des environnements de travail
- Avoir le sens des initiatives
- Identifier les informations utiles à transmettre et les interlocuteurs concernés
- Partager ses expériences avec le reste de l'équipe
- Savoir innover, faire preuve de créativité dans les actions proposées
- Être à l'écoute de ses collègues et de leurs besoins
- Aider et appuyer un collègue dans la mesure de ses compétences

Compétence nouvelle

Voir. Glossaire pour les termes techniques

Accompagnement des métiers de l'analyse de la donnée usager à 5 ans et évolutions possibles

Besoins d'accompagnement

- Se former aux outils et techniques de collecte et d'analyse de la donnée
- Sensibiliser les dirigeants sur la nécessité d'adopter une vision client et d'établir des ponts entre les différents services de l'entreprise
- Sensibiliser aux enjeux de cybersécurité et de protection des données personnelles
- Réaliser des recrutements spécifiques sur ce type de profils
- Mettre en place des dispositifs de mesure continue et permanentes des indicateurs clés de son entreprise



Métiers émergents

Scientifique de la donnée

- Collecter la donnée
- Identifier les données pertinentes à analyser
- Utiliser les données pour identifier et résoudre des problèmes complexes
- Adapter les algorithmes et les tester pour délivrer la meilleure qualité prédictive
- Déployer de nouveaux algorithmes (R&D)

Responsable de la protection des données

- Piloter, organiser la cyber-sécurité et la gestion des risques en cohérence avec les obligations légales
- Gérer les incidents de cyber-sécurité
- Assurer un niveau adapté et constant de cyber-sécurité

Sommaire

Introduction

Métiers de la vente

Métiers de la relation clients

Métiers de l'accueil

Métiers de l'analyse de données

Métiers de la logistique et de la maintenance

Métiers des services de proximité

Glossaire



L'impact du numérique sur les métiers de la logistique et de la maintenance

Enjeux transversaux et tendances des métiers

- 1 -

Digitaliser les processus

- 2 -

Anticiper et prévenir la charge de travail

- 3 -

Devenir un expert technique au service de la relation client

CHARGE DE LOGISTIQUE

- Digitalisation et automatisation des relations avec les prestataires et fournisseurs (plateformes de services de maintenance)
- Numérisation des documents papiers et des procédures
- Anticipation des besoins en logistiques (dispositif connecté, liste de courses préétablies)
- Mise en avant des circuits courts (ex. plateforme de marché alimentaires)

CHARGE DE MAINTENANCE

- Optimisation de la consommation énergétique
- Développement des dispositifs connectés permettant une récolte de données ciblées et précises (qualité de l'eau, usure des équipements)
- Anticipation des besoins en renouvellement du parc d'équipement

MACRO-METIERS



LES METIERS DE LA LOGISTIQUE

Portrait des métiers de la logistique à 5 ans

Branches concernées



Cœur de Mission

- Optimiser la gestion des stocks et/ou des flux dans une optique de respect des délais et de réduction des coûts
- Gérer la performance de la chaîne logistique via une coordination des processus hommes-machine au sein d'un secteur déjà digitalisé

Activités cibles

- Assurer une livraison rapide du client
- Assurer le suivi en temps réel des flux logistiques de l'entreprise (approvisionnement, envoi de commandes...)
- Assurer la traçabilité des opérations logistiques via des dispositifs de suivi digitaux (sur les produits, les processus, la maintenance)
- Assurer la gestion du stock en temps réel



Exemples de métiers concernés

- Responsable de dépôt
- Supply Chain Manager
- Responsable logistique
- Responsable ordonnancement planification
- Acheteur(se)
- Magasinier(e)
- Magasinier-Réceptionnaire
- Manutentionnaire
- Maître de port

Voir. Glossaire pour les termes techniques

Compétences requises dans les métiers de la logistique à 5 ans

Compétences

Savoirs faire

GESTION DES STOCKS

- Organiser ou réceptionner les produits, contrôler la conformité de la livraison
- **Etiqueter les produits via des dispositifs digitaux permettant un suivi des stocks en temps réel**
- **Assurer une traçabilité des opérations effectuées via des dispositifs digitaux de suivi des opérations et des produits**
- **Suivre informatiquement l'inventaire des stocks en temps réels, identifier les besoins et commander**
- **Unifier la gestion des stocks selon la diversité des canaux d'approvisionnement**

OPTIMISATION DES PROCESSUS

- Mettre en place un système de planification dynamique et flexible selon les pics de charge
- Respecter les prévisions, délais, procédures et cadres juridiques, fiscaux et administratifs
- Elaborer un budget prévisionnel, sa mise en œuvre et son suivi
- Assurer une veille réglementaire sur les évolutions à venir en matière de stockage et de transport notamment en lien avec la transformation digitale
- Renseigner les tableaux de suivi de son activité (qualité de la prestation, KPI...)
- Mettre en place une stratégie de retour satisfaction de la part des clients
- **Développer une culture de la performance**
- **Améliorer les performances de l'entreprise, anticiper les dérives, contrôler et déterminer des zones d'optimisation via une analyse des données logistiques**
- **Rechercher des gains de productivité**

SUIVI CLIENTS/FOURNISSEURS

- Maîtriser la langue anglaise, écrite et orale, selon le service fourni
- **Développer une double compétence technique et commerciale**
- **Coordonner son intervention avec d'autres corps de métiers**
- **Développer un mode de travail collaboratif et transversal (sans silos) au sein d'une organisation centrée sur le client et le service fourni**

Compétence nouvelle

Voir. Glossaire pour les termes techniques

Compétences requises dans les métiers de la logistique à 5 ans

Compétences

Savoirs techniques

OUTILS DE GESTION DES STOCKS

- Connaître les informations de stockage sur les produits, les dispositifs règlementaires
- Maîtriser un outil digital de gestion des stocks
- Automatiser sa gestion administrative (gestion de paie, comptabilité...)
- Elaborer des outils de modélisation et de simulation, d'aide à la décision en matière de logistique et de gestion des stocks à partir de la collecte de données (analyse prédictive)
- Maîtriser les outils d'analyse de la donnée (analytics)

OUTILS DE SUIVI CLIENTS ET COMMANDES

- Connaître les différents domaines d'activités de l'entreprise
- Mettre en place des procédures et des outils de gestion et veiller à leur application
- Travailler concomitamment sur un support téléphonique et informatique
- Utiliser un outil de mesure de la satisfaction client
- Maîtriser les systèmes de gestion de la relation client (GRC, CRM)
- Être en capacité de tracer les échanges d'information et les demandes clients liées à la livraison et à la commande dans un outil dédié

Savoirs-être

- Savoir gérer les priorités
- Être à l'écoute de ses collègues et de leurs besoins
- Fédérer l'équipe autour de projets d'amélioration et de développement
- Identifier les informations utiles à transmettre et les interlocuteurs concernés
- Exécuter les tâches nécessaires à l'activité dans le respect des procédures
- Faire preuve d'aisance relationnelle
- S'approprier un périmètre d'intervention
- Savoir innover, faire preuve de créativité dans les actions proposées

Compétence nouvelle

Voir. Glossaire pour les termes techniques

Accompagnement des métiers de la logistique à 5 ans et évolutions possibles

Besoins d'accompagnement

- Se former sur les tendances d'analyse prédictive et anticiper les besoins logistiques
- Sensibiliser les managers et les dirigeants à la culture du digital et à la nécessité de s'y former
- Développer des compétences linguistiques supplémentaire dans un système où les acteurs sont de plus en plus globalisés
- Adopter un raisonnement par la mesure permanente d'indicateurs
- Disposer d'une bonne vision d'ensemble sur l'ensemble des dispositifs digitaux existants dans un univers déjà fortement digitalisé



Métiers émergents

RESPONSABLE S&OP (Vente & Planning des opérations)

- Etablir les prévisions des ventes d'une gamme de produits (à court et long terme)
- Utiliser la donnée pour anticiper les demandes clients
- Utiliser la donnée pour suivre les stock en temps réels
- Adapter ses processus selon la satisfaction client

MINEUR DE DONNEES (Data Miner)

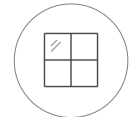
- Traiter en temps réel un flux d'information d'un bout à l'autre de la chaîne logistique (camions chargés, éléments produits, transport)
- Utiliser la data pour :
 - améliorer la gestion du risque fournisseur
 - recalculer le réapprovisionnement
 - réduire le taux d'erreur des prévisions commerciales



LES METIERS DE LA MAINTENANCE

Portrait des métiers de la maintenance à 5 ans

Branches concernées



Cœur de Mission

- Prévenir les besoins en maintenance de façon à assurer le fonctionnement optimal des équipements, du matériel et des infrastructures de l'entreprise

Activités cibles

- Mettre en place une maintenance essentiellement préventive par le biais de l'analyse des données machine
- Effectuer des opérations de maintenance corrective en cas de panne avec l'aide éventuelle des nouvelles technologies de type réalité virtuelle
- Se positionner en tant qu'interface entre le fournisseur et l'agent/l'ouvrier utilisateur d'une machine



Exemples de métiers concernés

- Maitre de port
- Technicien(ne) de répartition
- Responsable de maintenance
- Employé(e) de maintenance
- Technicien(ne) de maintenance

Compétences requises dans les métiers de la maintenance à 5 ans

Compétences

Savoirs faire

DETECTION ET PREVENTION

- Diagnostiquer et contrôler les équipement relevant de son secteur/ses spécialités avec l'assistance du fournisseur machine si besoin
- Détecter des comportements ou des actes pouvant affecter la sécurité, alerter et consigner les alertes dans un outil partagé
- Détecter et résoudre des incidents simples et complexes (techniques, interlocuteurs...)

MAINTENANCE

- Réaliser les opérations de maintenance
- Faire preuve de dextérité pour les opérations de maintenance trop techniques pour être réalisées par un automate
- Maîtriser la langue française, écrite et orale afin d'établir un diagnostic clair et précis à l'attention des hotlines des fabricants machine
- Maîtriser la langue anglaise, écrite et orale afin de pouvoir communiquer avec la hotline fabricant
- Sélectionner les informations nécessaires, identifier la problématique de maintenance et traiter la demande
- Savoir argumenter face à un fabricant machine de plus en plus technique (machines de plus en plus complexes)

SUIVI DE LA PERFORMANCE

- Réagir rapidement et efficacement face aux imprévus opérationnels et ajuster la prestation fournie en fonction des aléas
- Fédérer l'équipe autour de projets d'amélioration et de développement
- Analyser les données récoltées pour optimiser son activité
- Suivre la performance et optimiser l'utilisation des équipements au quotidien afin d'éviter les pannes et d'anticiper les remplacements de pièces
- Analyser, piloter et communiquer en temps réel aux équipes l'évolution des indicateurs de gestion de l'entreprise à des fins d'actions d'amélioration et de développement
- Rechercher des gains de productivité en développant une logique de maintenance préventive

Compétence nouvelle

Compétences requises dans les métiers de la maintenance à 5 ans

Compétences

Savoirs techniques

CONNAISSANCES TECHNIQUES

- Connaître les caractéristiques techniques des produits, outillages ou matériels
- Connaître les différents domaines d'activités de l'entreprise
- Connaître les conditions de stockage et de transport

GESTION COURANTE

- Maîtriser le matériel bureautique (fax, photocopieuse, scanner)
- Maîtriser les outils informatiques de gestion (logiciels bureautiques, gestion budgétaire, statistiques)
- Maîtriser les supports digitaux utilisés en mobilité
- Être en capacité de tracer les échanges d'information et les demandes

MAINTENANCE PREDICTIVE

- Gérer la collecte, le traitement, l'analyse et diffusion des données machines et fabricants
- Maîtriser les outils d'analyse de la donnée (analytics) machine
- Elaborer des outils de modélisation et de simulation, d'aide à la décision à partir de la collecte de données (analyse prédictive)

Savoirs-être

- Exécuter les tâches nécessaires à l'activité dans le respect des procédures
- Utiliser les gestes et postures de travail recommandés
- Être rigoureux
- Avoir le sens des priorités
- Être à l'écoute de ses collègues et de leurs besoins
- Être pédagogue
- Se former en continu
- Faire preuve d'aisance relationnelle afin de comprendre le problème subi par ses collègues et interagir avec le fabricant machine pour sa résolution

Compétence nouvelle

Voir. Glossaire pour les termes techniques

Accompagnement des métiers de la maintenance à 5 ans et évolutions possibles

Besoins d'accompagnement

- Se former sur les tendances d'analyse prédictive et anticiper l'usure/réparation du matériel
- Développer des compétences linguistiques techniques nécessaires à l'interaction avec les fabricants machine
- Mettre en place des dispositifs apprenants junior/senior (reverse mentoring) permettant aux plus seniors de s'approprier les outils digitaux (informatique, tablette) et aux plus juniors les mécaniques d'anticipation, de priorisation et d'écoute active



Métiers émergents

ANALYSTE DE DONNEES

- Collecter la donnée : identifier les données pertinentes à analyser
- Utiliser des données pour identifier et résoudre des problèmes complexes
- Adapter les algorithmes de machine-learning et les tester pour délivrer la meilleure qualité prédictive possible
- Inventer de nouveaux algorithmes (R&D)

RESPONSABLE DE LA MAINTENANCE PREDICTIVE

- Réaliser la maintenance corrective et des actions d'amélioration des biens
- Intégrer et installer de nouveaux biens
- Utiliser le Big Data afin d'anticiper les pannes à l'aide de capteurs
- Intervenir en cas de panne
- Savoir utiliser les nouvelles technologies comme la réalité augmentée ou encore des robots collaboratifs

Sommaire

Introduction

Métiers de la vente

Métiers de la relation clients

Métiers de l'accueil

Métiers de l'analyse de données

Métiers de la logistique et de la maintenance

Métiers des services de proximité

Glossaire



L'impact du numérique sur les métiers des services de proximité

Enjeux transversaux

-1-

Fournir un service personnalisé et adapté à ses clients/usagers

- 2 -

Proposer une offre de services en temps réels à ses clients/usagers

- 3 -

Assurer un service fiable et continu à ses clients/usagers

CONCIERGE

- Une volonté du client/de l'utilisateur de bénéficier de nouveaux services de proximité (courses, garde d'enfants, garde d'objets, réception de colis, accueil de l'artisan...)
- Une réponse attendue via n'importe quel canal (téléphone, chat, mail, réseaux sociaux...)
- Un besoin de personnalisation et de ré-enchantement de l'expérience client
- Une digitalisation des interactions clients/usagers (check-in, réservation de matériel...)
- Une facilitation de l'accès aux informations



LES METIERS DE LA CONCIERGERIE

Portrait des métiers de la conciergerie à 5 ans

Branches concernées



Cœur de Mission

- Mettre en place un environnement complet de services quotidiens à l'utilisateur

Activités cibles

- Renseigner les visiteurs
- Entretien des parties communes à l'ensemble des usagers
- Elargir le panel de prestations disponibles au service de l'utilisateur sur place et en ligne (épicerie, réalisation de courses, réception de colis, transmission de clés, plateformes d'échanges entre particuliers...)



Exemples de métiers concernés

- Gardien/Concierge/Employé d'immeuble
- Agent(e) d'accueil et de renseignements
- Directeur(trice) technique
- Livreur(se)
- Agent(e) d'entretien

Voir. Glossaire pour les termes techniques

Compétences requises dans les métiers de la conciergerie à 5 ans

Compétences

Savoirs faire

ENTRETIEN

- Gérer le tri et l'évacuation des déchets courants
- Vérifier l'état de propreté des locaux/installations
- Réaliser des travaux manuels (peinture, découpe, couture...) et utiliser les outils nécessaires de décoration en toute sécurité
- Suivre l'inventaire des stocks, identifier les besoins et commander
- Améliorer les performances de la structure via l'instauration de mécanismes de maintenance prédictive (mesure de l'usure des équipements et reports aux décideurs)

ACCUEIL

- Mettre en place des dispositifs d'accueil 7j/7 via une diversité des canaux de communication (téléphone, mails, agendas connectés...)
- Être en capacité de tracer les échanges d'information et les demandes des usagers afin d'organiser leur réalisation dans un délai adapté

ELARGISSEMENT DE L'OFFRE DE SERVICES

- Organiser ou réceptionner les produits, contrôler la conformité de la livraison
- Organiser la charge de travail en fonction des fluctuations de l'activité, à l'aide des outils de pilotage prévisionnel de charge (affectation, plannings...)
- Organiser la communication autour de nouveaux produits/services disponibles pour ses usagers

SUIVI DE L'ACTIVITE

- Mettre en place des mécanismes de récoltes du retour usager (questionnaire de satisfaction, avis sur Trip Advisor...)
- Satisfaire le client afin d'instituer une relation pérenne et de recommandation
- Analyser les données récoltées pour optimiser les services proposés et ouvrir de nouveaux services

Compétence nouvelle

Voir. Glossaire pour les termes techniques

Compétences requises dans les métiers de la conciergerie à 5 ans

Compétences

Savoirs techniques

ENTRETIEN

- Connaître les règles d'entretien, de propreté de gestion écoresponsable

GESTION COURANTE

- Maîtriser les outils informatiques de gestion (logiciels bureautiques, gestion budgétaire, statistiques)
- Connaître les principes fondamentaux de gestion (ex. comptabilisation des heures)
- Automatiser sa gestion administrative (gestion de paie, comptabilité, stocks...)

GESTION DE LA DONNEE

- Collecter et analyser la donnée pertinente à la mise en place de nouveaux services
- Connaître la réglementation en matière de gestion et de protection des données personnelles (RGPD)

OUTILS WEB

- Maîtriser les outils d'interaction client/usager de type plateforme (paiement, conformité produit, délais, livraison, satisfaction client)
- Maîtriser les outils de communication digitale (réseaux sociaux, emailing...)
- Sécuriser ses outils digitaux (paiement en ligne, stockage des données personnelles)

Savoirs-être

- Adapter son comportement et son langage aux usagers
- Faire preuve de flexibilité et d'empathie afin de s'adapter aux clients et à leur situation spécifique
- Être agile, s'adapter au changement
- Etre réactif et persévérant
- Avoir le sens de l'observation et du détail
- S'approprier un périmètre d'intervention
- Savoir innover, faire preuve de créativité dans les actions proposées

Compétence nouvelle

Voir. Glossaire pour les termes techniques

Accompagnement des métiers de la conciergerie à 5 ans et évolutions possibles

Besoins d'accompagnement

- Se former aux outils de gestion courante dans un objectif d'automatisation (administratif, factures...)
- Se former aux outils de communication digitale (réseaux sociaux, newsletters...)
- Se former à la gestion de plateforme
- Adopter une vision collaborative de son métier dans un univers professionnel évoluant avec le digital vers une économie de plus en plus collaborative
- Adopter une vision client à même d'enrichir l'offre de services existant



Métiers émergents liés

Concierge 2.0

- Créer du lien entre les clients/usagers d'un même service
- Massifier un service entre particulier via la gestion d'outils-plateformes
- Faciliter la vie quotidienne des usagers