

FICHE DE POSTE

Création ☐	Mise à jour ☒	Date :
-----------------------------------	---	--------

Intitulé du poste :	Conseiller formation et relation client
Direction / Filière :	FPC
Emploi de rattachement / Catégorie	TECHNICIEN / T3
Nom / Prénom du collaborateur :	
Date d'ancienneté :	
Date d'affectation sur le poste :	
Niveau d'études de l'agent :	
Rattachement hiérarchique : (nom et poste du Responsable)	DELERIS Lionel Responsable

Finalité du poste (Raison d'être)

Sous la responsabilité hiérarchique du Manageur de la filière FPC, dans le respect des objectifs fixés, des procédures internes et du cadre réglementaire, la **Conseillère formation et relation client doit**:

- Développer et animer un portefeuille client
- Qualifier les besoins et construire des solutions adaptées
- Piloter et suivre les projets de formation
- Contribuer à la dynamique collective de Campus XIIe Avenue

Activités principales

- **Développer et animer un portefeuille client**
 - Réaliser des prises de contact ciblées
 - Organiser des rendez-vous terrain pour suivre et anticiper les besoins
 - Assurer un lien régulier avec les clients actifs
 - Identifier les opportunités de rebond
 - Participer à la fidélisation des comptes stratégiques
- **Qualifier les besoins et construire des solutions adaptées**
 - Mener des entretiens de qualification approfondis
 - Identifier les besoins exprimés et latents (compétences, enjeux, formats)
 - Travailler avec le responsable ingénierie pédagogique ou les formateurs référents
 - Rédiger les devis inter, intra, langues, programmes, et documents de réponse
 - Présenter et ajuster les propositions avec les clients
- **Piloter et suivre les projets de formation**

- Coordonner les parties prenantes (formateurs, assistants, logistique)
- Veiller au bon déroulement des actions sur le plan opérationnel
- S'assurer de la conformité des éléments administratifs
- Gérer les aléas en lien avec le client ou les intervenants
- Contribuer à l'évaluation qualité et aux ajustements
- Respecter les exigences des différentes normes qualités (QUALIOP/ D2 OF/CACES.....)

➤ **Contribuer à la dynamique collective de Campus XIIe Avenue**

- Participer aux réunions d'équipe et groupes de travail internes
- Alimenter les remontées terrain (attentes, signaux faibles)
- Coconstruire des propositions transverses (parcours, innovations)
- Valoriser les retours clients et retours d'expérience
- Collaborer avec la communication (témoignages, contenus)

Activités secondaires et/ou occasionnelles

A la demande du Manageur est amené(e) à effectuer des activités transverses :

- à contribuer aux actions des autres activités de Campus XIIème Avenue, ainsi qu'aux actions communes de communication.
- Peut avoir des missions de représentativité de Campus XIIème Avenue

Compétences Emploi requises	Niveau Requis	Description du niveau requis
Information conseil	3	Qualifier la demande et orienter de façon spécifique vers les interlocuteurs adéquats Apporter une réponse au processus guidé
Relation avec l'environnement de la formation	3	Adapter les produits aux besoins spécifiques des clients, en lien avec les intervenants
Développement commercial	3	Consolider un portefeuille clients défini en s'appuyant sur un argumentaire de vente Vendre la prestation adaptée aux besoins du client
Recherche de financement	3	Monter un dossier administratif de demande de financement/subventions
Règles et procédures	3	Alerter en cas de difficultés à appliquer les règles/procédures en évaluer le non-respect et appliquer les actions correctives

1-A développer, 2-Notion, 3-Maitrise, 4-Expertise, 5-Transfert