



[FICHE MÉTIER]

Conseiller clientèle

Emplois salariés
dans la filière en 2021

12 300

31 % de femmes

14 % de salariés + 55 ans

FINALITÉS DU MÉTIER

Apporter un conseil multi-énergie à divers types de clients (particuliers, collectivités, industriels, etc.).

Préparer les évolutions d'usage chez les clients.

Evolution quantitative à horizon 2030



13 900 emplois
estimation 2030

Transformation qualitative du métier



LES 4 ENJEUX D'ÉVOLUTION À HORIZON 2030

1 | L'ACCROISSEMENT DES MISSIONS ET L'AUTONOMIE CROISSANTE

On passe d'un métier d'exécution très encadré à un métier de gestion de dossiers plus complexes, avec davantage d'autonomie.

L'accroissement des missions de prospection commerciale, de vente et de pilotage de prestataires est notable.

2 | LE RENFORCEMENT DES MISSIONS COMMERCIALES

Les compétences commerciales du métier se renforcent. Le conseiller clientèle évolue vers une gestion de demandes client complexes.

Il lui sera davantage demandé de contribuer à la réalisation des propositions commerciales, aux côtés des commerciaux.

Les profils ayant la capacité de vendre, de fidéliser les clients et de négocier seront davantage recherchés dans le futur.

3 | LA DIGITALISATION DU MÉTIER

Les conseillers clientèle utiliseront de plus en plus régulièrement les outils digitaux ainsi que les outils collaboratifs internes. Ils devront dorénavant collecter les données dans les applications adéquates.

La montée en puissance des données client devrait se poursuivre. Ces données devront être exploitées au mieux afin de développer une relation client basée sur une connaissance plus fine de ses besoins.

L'essor de l'automatisation des opérations simples et répétitives et le développement du « self care » (tâches réalisées par le client lui-même) entraînent une moindre demande de compétences en gestion administrative de premier niveau.

Les conseillers clientèle seront davantage attendus sur des tâches pour lesquelles ils ont plus de valeur ajoutée et seront davantage amenés à résoudre des problématiques client.

4 | DE NOUVELLES SOLUTIONS ÉNERGÉTIQUES À CONNAÎTRE

L'écosystème des parties prenantes se complexifie. Les collectivités, par exemple, ont des attentes de plus en plus hautes.

Les conseillers clientèle devront apporter un conseil sur les différentes solutions énergétiques (passer d'une réponse gaz à une réponse multi énergie et sur différents types d'applications). Des plans de formation ambitieux BtoB et BtoC sont développés dans certaines organisations.

Les connaissances des différentes solutions énergétiques (nouvelles offres gaz et mix énergétique) seront de plus en plus valorisées.



MISSIONS ET ACTIVITÉS CLÉS

Accompagner et fidéliser les clients.

Orienter le client vers le bon interlocuteur interne.

Connaitre et promouvoir le catalogue de prestations.

L'ÉVOLUTION DES COMPÉTENCES À HORIZON 2030*

COMPÉTENCES TECHNIQUES

- Agilité digitale (digitalisation, facturation automatisée...)
- Adaptation des outils : nouveau SI pour la partie BtoC
- Utilisation d'outil de premier diagnostic associé à un nouveau discours et premier niveau de conseil
- Connaissance et adaptation aux nouvelles réglementations
- Connaissance des différentes solutions énergétiques (mix)
- Conseil portant sur les différentes solutions énergétiques (passer d'une réponse gaz à une réponse multi énergie et sur différents types d'applications : isolation, chauffage, etc.)
- BtoB : Réponses aux appels d'offre (établir les offres de prix, travailler avec les équipes dédiées, exemple équipe simulation, et établir les documents de réponses aux AO)
- Gestion de dossiers complexes
- Résolution de problématiques client
- Vente et revente (BtoC)

COMPÉTENCES COMPORTEMENTALES

- Orientation client et qualité
- Planification et organisation
- Compréhension des problématiques client et apport de réponse premier niveau
- Relation commerciale
- Travail en équipe et avec des parties prenantes externes (interventions de dépanneurs)
- Communication
- Appropriation des data dans la relation client (exploitation des données client pour un conseil personnalisé et encore plus qualitatif)

Légende :

- Compétences nouvelles
- Compétences à renforcer

*A noter : Cette liste de compétences techniques donne une vision globale des besoins en compétences. Suivant les besoins des organisations et les spécialités associées, certaines de ces compétences seront plus ou moins recherchées.

QUELLES COMPÉTENCES DANS LES OFFRES D'EMPLOIS ? ZOOM SUR LE MARCHÉ DU TRAVAIL DE 2017 À 2021

- Les recruteurs recherchent de plus en plus la compétence **Analyse et résolution de problème** (+50 % de mentions de cette compétence dans les offres d'emploi en 4 ans).
- Par ailleurs, ils mettent davantage l'accent sur l'innovation/créativité.



LES FORMATIONS*

Formations initiales

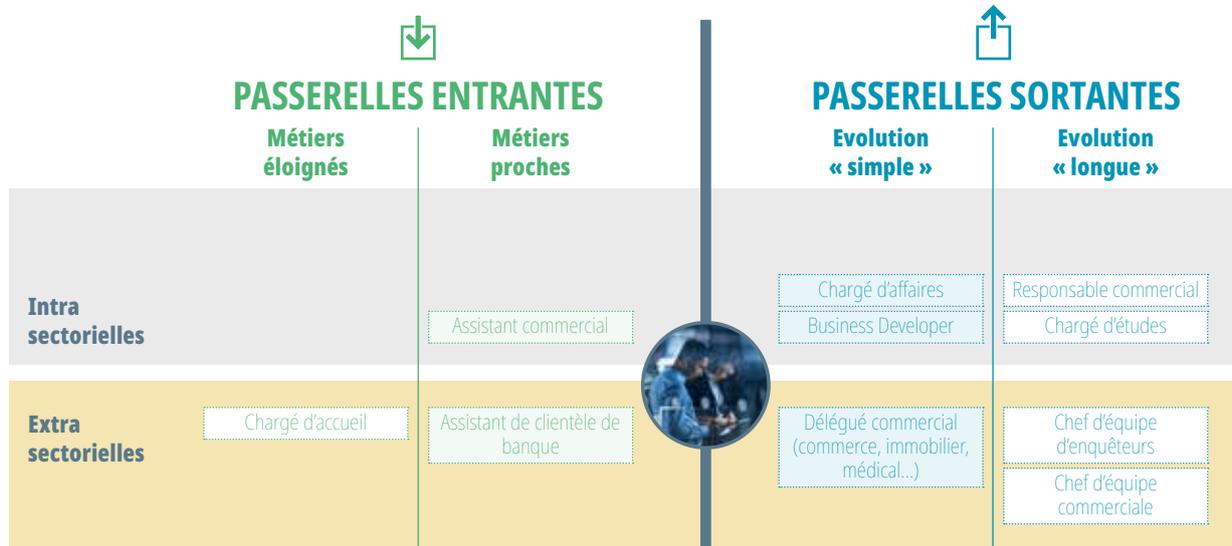
- CAP (domaine du commerce).
- Bac ou expérience équivalente (Exemples : vente, commercial).

Formations continues

- Formations internes :
- Training / debriefing sur appel de conquête,
 - Gérer la relation client en situation de crise.

* Nous présentons ici des exemples de formation les plus courantes.

LES PASSERELLES MÉTIER CONSEILLER CLIENTÈRE



⚡ FACTEURS DE TENSION

Ce métier n'est pas en tension au global dans la filière bien que certaines entreprises observaient des difficultés à recruter en 2021 en raison d'une faible attractivité du métier.

Il est à noter que la tendance générale d'évolution pour ce métier à horizon 2030 est la stabilité.

Toutefois, les conseillers clientèle du maillon commercialisation devraient connaître une décroissance notable d'ici 2030. Cela s'expliquerait par la digitalisation, l'automatisation de certaines opérations et l'essor du « self care » c'est-à-dire l'essor des tâches réalisées par le client lui-même.

En 2021, 277 annonces portaient sur ce Métier de Conseiller Clientèle (effectifs emplois salariés : 12 277), un chiffre très similaire au nombre d'offres publiées en 2017 (281).

En 2021, 14% de la population avait plus de 55 ans.