espace compétences by Constructys

FICHE MÉTIER

MÉTIERS DU NÉGOCE

FORCE DE VENTE

Attaché(e) technico-commercial(e)

MISSION PRINCIPALE : Il entretient la relation clients/fournisseurs

L'attaché technico-commercial prend en charge un portefeuille de clients sur un secteur, analyse l'activité de ses clients, l'évolution de ses activités et de son secteur. Il entretient la relation commerciale par des visites qu'il organise et conseille les clients et/ou prescripteurs sur une ou plusieurs gammes de produits, sur un plan technique et commercial. Il évalue le potentiel d'achat des clients et prospects, identifie les produits et services associés susceptibles de répondre au mieux à leurs besoins et donne des conseils techniques, en se mettant éventuellement en relation avec les services du fournisseur. Il est chargé de remettre les offres de prix, de négocier et de conclure les ventes et participe aux démarches de recouvrement des créances.

Autres appellations : Technico-commercial(e) itinérant(e), Vendeur(se) itinérant(e), Vendeur(se) terrain

DÉCOUVRIR

Les compétences métier

1. DÉFINIR ET METTRE EN ŒUVRE LE DÉVELOPPEMENT COMMERCIAL DE SON SECTEUR

- Identifier les informations clés sur son activité commerciale, l'évolution du marché des matériaux de construction, la concurrence et le potentiel commercial et financier de ses clients et de son marché à partir de différentes sources d'information
- Identifier les ressources disponibles au sein de l'agence
- Évaluer la part de marché potentielle que l'agence et l'enseigne pourraient occuper sur son secteur et déterminer des objectifs de développement commercial en lien avec le chef d'agence ou le responsable commercial
- Établir et argumenter un plan de prospection et de visites en fonction de son secteur commercial et de la structure de son portefeuille clients / prospects
- Planifier son activité sur son secteur en fonction des objectifs définis
- Analyser les résultats de son activité et proposer des actions de réajustement
- Organiser son activité commerciale en tenant compte des ressources disponibles au sein de l'agence
- Identifier les ressources à développer en agence pour répondre aux besoins des clients et prospects et proposer des solutions adaptées
- Comprendre l'intérêt des inventaires et les conséquences des écarts d'inventaire

2. PRÉPARER ET SUIVRE SES VISITES DANS LE RESPECT DES RÈGLES DE SÉCURITÉ

- Définir les objectifs commerciaux de chaque visite en tenant compte des pratiques, du potentiel du client et de l'actualité de l'agence
- Conduire une prise de rendez-vous efficace auprès des clients et des prospects et anticiper les aléas
- Sélectionner le mode de prise de contact le plus adapté en fonction des objectifs commerciaux
- Organiser les tournées auprès des clients de manière rationnelle et identifier le matériel nécessaire à la vente en fonction de l'actualité de l'agence
- Optimiser le temps passé en visite client tout en assurant la sécurité de ses déplacements et de ses visites

- Assurer la traçabilité des contacts clients en réalisant des comptes-rendus (points clefs, incidents, services rendus, …)
- Identifier et formaliser les actions à conduire et à confier aux différents membres de l'équipe ainsi que les informations à diffuser à l'issue des visites clients

3. ANALYSER LES CARACTÉRISTIQUES D'UN PROJET ET APPORTER UN CONSEIL TECHNIQUE APPROPRIÉ SUR LES TECHNIQUES ET LES PRODUITS DE CONSTRUCTION

- Analyser les caractéristiques techniques d'un projet de construction ou de rénovation à partir d'un plan, d'un métré, d'un entretien avec un client
- Repérer les besoins en matériaux de construction aux différentes étapes d'un projet de construction ou de rénovation : gros oeuvre, charpente, couverture, aménagement, isolation, second oeuvre, etc.
- Identifier dans l'offre de l'entreprise les matériaux, produits et services correspondant aux besoins du projet en prenant en compte les normes et la réglementation en matière de construction
- Identifier et exploiter les sources d'information nécessaires pour examiner les projets de construction ou de rénovation
- Présenter les matériaux, services et produits proposés à un client en s'adaptant à son profil en respectant les normes et règles en matière de sécurité
- Composer chaque fois que possible une offre globale de produits et de services à l'attention du client et lui présenter l'offre (conditions de règlement, livraison, garantie, crédit, …)
- Présenter et expliquer les fonctionnalités des différents produits en s'appuyant sur la documentation technique et les échantillons mis à la disposition de la clientèle
- Organiser la documentation et les échantillons pour les rendre facilement accessibles
- Calculer les quantités de matériaux nécessaires en fonction du projet du client
- Conseiller le client sur les différents types de pose ou de mise en oeuvre des matériaux préconisés et sur les précautions associées, dans la limite de son champ de responsabilité
- Identifier les spécificités techniques liées à la mise en oeuvre des produits et matériaux proposés, les expliquer et alerter le client sur les risques de non-respect des règles de mise en œuvre
- Accompagner le client en cas de besoin vers une personne ressource pour les produits, techniques de pose ou services nécessitant une expertise particulière

4. DÉCOUVRIR LES BESOINS D'UN CLIENT ET CONDUIRE UN ENTRETIEN DE VENTE EN VISITE CLIENT

- Établir un contact positif et un climat de confiance avec un client par téléphone et lors d'une visite en personnalisant la relation avec lui
- Découvrir et analyser l'activité d'un client ou d'un prospect, son organisation, son risque client, ses pratiques et comportements d'achat, ses projets en vue d'en identifier les besoins

- Mener une découverte des besoins, des attentes, des projets et des motivations du client par un recours au fichier client, un questionnement adapté et une écoute active
- Reformuler les besoins du client
- Présenter son entreprise, l'image de l'enseigne et ses produits en face à face client avec les outils d'aide à la vente (catalogues, outils informatiques, …) mis à disposition au sein de l'agence
- Cibler l'offre de produits et de services correspondant aux besoins du client
- Concevoir et présenter en face à face une offre commerciale combinant des produits et des services en tenant compte de la politique commerciale de l'entreprise, des ressources disponibles et de la concurrence
- Argumenter et négocier l'ensemble des composantes de l'offre commerciale et les conditions de vente (produits, services, prix, mode et délai de règlement, respect des quantités en fonction du conditionnement, remises, livraison, mise en attente, …) dans le respect de la politique commerciale de l'entreprise en face à face client
- Conduire une veille chantier à partir de la réalisation d'une vente
- Conclure l'entretien de vente en valorisant la décision prise ou l'acte d'achat réalisé par le client
- Établir une relation commerciale durable et de qualité avec un prospect ou un client

5. COMMUNIQUER AVEC LES CLIENTS, LES INTERLOCUTEURS ET L'ÉQUIPE DE L'AGENCE

- Utiliser de manière efficace le téléphone pour des prises de rendez-vous, des démarches commerciales auprès des clients et des échanges avec les différents services de l'entreprise et avec les fournisseurs
- Diriger les appels en agence vers les bons interlocuteurs
- Recevoir et écouter une réclamation ou un litige produit par téléphone et en face à face
- Qualifier une réclamation ou un litige produit et identifier les solutions possibles pour son traitement
- Annoncer à un client un dépassement d'encours, une difficulté de paiement ou de livraison et négocier une solution adaptée ou alerter un interlocuteur compétent
- Alerter un client sur un risque de non-respect d'une règle en matière de sécurité (chargement, déchargement, surcharge, risque d'infraction, …)

6. ORGANISER SES INTERVENTIONS DANS LE CADRE D'UN TRAVAIL EN ÉQUIPE

- Coordonner ses interventions avec celles de l'équipe de l'agence, notamment les vendeurs conseil
- Identifier et collecter les informations pertinentes en matière de relevé de prix, de remontées d'informations terrain, de veille concurrentielle et de risque client et les transmettre au sein de l'équipe

- Transmettre des informations pertinentes aux différents services de l'entreprise sur les clients, leurs projets, leurs caractéristiques et les contraintes de la commercialisation en respectant l'organisation hiérarchique et fonctionnelle de l'entreprise

UN ŒIL SUR

Les compétences transversales

1. RÉALISER SON ACTIVITÉ SELON LES NORMES DE L'ENTREPRISE ET LE CADRE RÉGLEMENTAIRE

- Appliquer le règlement intérieur (horaire, langage approprié, …)
- Véhiculer par son attitude l'image de l'entreprise
- Respecter les consignes organisationnelles
- Utiliser les équipements de protections individuelles adaptés aux activités à réaliser

2. S'ORGANISER DANS SON ACTIVITÉ PROFESSIONNELLE

- Identifier les informations manquantes à l'exécution du travail et le cas échéant en informer sa hiérarchie
- S'organiser dans son activité en fonction du temps nécessaire pour la réalisation des tâches selon l'expérience

3. TRAVAILLER EN ÉQUIPE

- Coopérer avec les équipes en interne
- Solliciter la bonne personne en fonction des besoins
- Partager les informations (y compris celles recueillies auprès des clients), s'assurer de leur compréhension et des bonnes pratiques

4. AGIR FACE À UN ALÉA

- Face à un aléa, s'adapter en tenant compte des objectifs de sécurité, de qualité et de délai
- Prévenir sa hiérarchie en cas d'aléas ou de dysfonctionnement

5. COMMUNIQUER EN MILIEU PROFESSIONNEL

- Informer et rendre compte de son activité

6. SAVOIR COMMUNIQUER

- Savoir accueillir les clients et toutes personnes qui se présentent sur le site
- Adapter sa posture et sa communication aux interlocuteurs et aux situations

7. UTILISER LE NUMÉRIQUE

- Savoir utiliser les applications informatiques (de type office 365)
- Maîtriser les outils numériques et applications liés à son métier (ex. logiciels d'analyse, ...)

8. CONTRIBUER À L'AMÉLIORATION CONTINUE DU TRAVAIL

- Identifier et proposer des axes d'amélioration dans la réalisation des activités

QUELQUES MOTS SUR

Les certifications

DIPLÔMES

- Baccalauréat Professionnel Commerce
- Baccalauréat Professionnel Vente négociation prospection suivi de clientèle
- Bachelor Universitaire de Technologie Techniques de commercialisation
- Brevet de Technicien Supérieur conseil et commercialisation de solutions techniques
- Brevet de Technicien Supérieur Management commercial opérationnel
- Brevet de Technicien Supérieur Négociation et digitalisation de la relation client

TITRES

- Responsable du développement commercial (Niveau 6)
- Titre Professionnel Conseiller commercial (Niveau 4)
- Titre Professionnel Négociateur Technico-Commercial (Niveau 3) (Niveau 5)

CERTIFICATIONS

- Certificat de Qualification Professionnelle Attaché Technico-Commercial en négoce des matériaux de construction (Niveau 5)