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
- Recueillir et qualifier les données relatives au client en utilisant les outils digitaux à disposition (CRM)
- Identifier les ressources disponibles au sein de l'agence en vue de mettre en place un plan d'actions adapté
- Évaluer la part de marché potentielle que l'agence et l'enseigne pourraient occuper sur son secteur en vue de 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 en vue de 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 en vue de répondre aux besoins des clients et prospects et proposer des solutions adaptées

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 et du potentiel du client et de l'actualité de l'agence
- Sélectionner le mode de prise de contact et d'échange le plus adapté en tenant compte des objectifs et enjeux commerciaux
- Organiser les tournées auprès des clients en fonction de l'actualité de l'agence en veillant à identifier le matériel nécessaire à la vente
- Optimiser le temps passé en visite client 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, …)
- Formaliser les actions à conduire et à confier aux différents membres de l'équipe en vue d'ssurer la qualité de l'expérience client
- Mettre en œuvre en continu les consignes et bonnes pratiques en vigueur en vue de veiller à la sécurité de ses déplacements

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

- Réaliser une découverte des besoins du client et des caractéristiques du projet de construction ou de rénovation en utilisant différentes sources (plans, métrés, entretien avec un client, …)
- Repérer les besoins en matériaux de construction aux différentes étapes d'un projet de construction ou de rénovation en tenant compte du type d'intervention à réaliser (gros oeuvre, charpente, couverture, aménagement, isolation, second oeuvre,…) et en exploitant les informations à disposition
- 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
- 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
- Présenter l'offre de produits et de services de l'enseigne en tenant compte du profil de son interlocuteur
- Calculer les quantités de matériaux nécessaires en tenant compte du projet du client
- Expliquer au client les spécificités techniques de mise en oeuvre des produits et matériaux en vue de l'alerter sur les risques d'un non-respect des règles de mise en œuvre
- Accompagner le client en cas de besoin vers une personne ressource afin de répondre aux demandes du client nécessitant une expertise particulière
- Conseiller un client sur les matériaux, leurs modalités de mise en œuvre, les systèmes constructifs en s’adaptant à son niveau de connaissance et à son profil et en respectant les normes et règles en matière de sécurité
- Composer chaque fois que possible une offre globale de produits et de services et une offre de produits complémentaires, additionnels à l'attention du client en vue de répondre à l'ensemble de ses besoins
- Présenter aux clients les solutions digitales mises à leur disposition en veillant à repérer ceux ayant besoin d’un soutien renforcé

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
- Repérer les produits, matériaux et la réglementation visant à faciliter l'accessibilité des publics en situation de handicap aux bâtiments en vue de conseiller le client
- Reformuler les besoins du client en vue de valider la bonne compréhension de ses besoins avant de faire une proposition
- Evaluer en continu les risques de difficulté de paiement des clients en vue d'anticiper les situations délicates avec les clients
- Sélectionner les outils d'aide à la vente à exploiter en face à face client en fonction des besoins liés à l'argumentaire de vente
- Présenter en face à face ou à distance une offre commerciale combinant des produits et des services en tenant compte de la politique commerciale de l'entreprise et des différentes options proposées
- Présenter une offre commerciale en mettant en valeur ses avantages concurrentiels
- Valoriser les performances environnementales des produits et solutions proposés en s'appuyant sur des arguments techniques
- Argumenter et négocier l'ensemble des composantes de l'offre commerciale en vue de répondre avec efficacité aux objections
- Négocier les conditions de vente (produits, services, prix, mode et délai de règlement, respect des quantités en fonction du conditionnement, remises, livraison, mise en attente, …) en veillant au respect de la politique commerciale de l'entreprise
- 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 en veillant aux actions à conduire après l'entretien de vente

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

- Utiliser le téléphone et les différents moyens de communication à sa disposition en vue de réaliser 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 en veillant au respect des procédures en vigueur
- Réaliser des prises de notes en situation de face à face client et formaliser les informations recueillies en vue d'une exploitation des informations par les autres membres de l'équipe

- Elaborer différents types de documents écrits en vue de communiquer avec les clients (mails, devis, lettres, …)
- Traiter une réclamation par téléphone et en face à face en veillant à préserver la qualité de la relation commerciale avec le client et à respecter les procédures en vigueur
- Qualifier une réclamation en vue d'identifier les solutions possibles pour son traitement
- Alerter un client sur un risque de non-respect d'une règle de sécurité en mettant en évidence les risques encourus
- Proposer une solution adaptée en veillant au respect des procédures en vigueur
- Adapter sa communication afin de tenir compte des besoins des interlocuteurs en situation de handicap

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

- Coordonner ses interventions avec celles de l'équipe de l'agence, en veillant à l'articulation de ses interventions avec les vendeurs conseil
- Identifier et collecter les informations pertinentes en matière de relevé de prix, de remontée d'informations terrain, de veille concurrentielle et de risque client en vue de les transmettre à l'équipe
- Renseigner les outils numériques à disposition en vue d’assurer la diffusion auprès de l’équipe des informations relatives aux visites clients
- Transmettre des informations pertinentes aux différents services de l'entreprise sur les clients, leurs projets, leurs caractéristiques, leurs risques 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. TRAVAILLER EN ÉQUIPE

- 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
- Coopérer avec les équipes en interne

3. 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, ...)

4. CONTRIBUER À L'AMÉLIORATION CONTINUE DU TRAVAIL

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

5. AGIR FACE À UN ALÉA

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

6. 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

7. 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
- Informer et rendre compte de son activité

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)