



 **MÉTIERS DU NÉGOCE**

 **FORCE DE VENTE**

# Vendeur(se) comptoir conseil

## MISSION PRINCIPALE : Il accueille, identifie et analyse les besoins des clients

Le vendeur comptoir en négoce des matériaux de construction prend en charge le client au comptoir. Il l'accueille, identifie ses besoins, analyse sa demande et lui délivre des conseils techniques, dans le but de conclure la vente. Il réalise les encaissements et édite les documents commerciaux supports à la transaction commerciale. Il assure également le suivi des commandes. Il agit sous la responsabilité du chef d'agence ou de son délégué.

 **Autres appellations :** Conseiller(ère) de vente, Conseiller(ère) technique, Vendeur(se) comptoir

## DÉCOUVRIR

# Les compétences métier

### 1. DÉCOUVRIR LES BESOINS D'UN CLIENT ET CONDUIRE UN ENTRETIEN DE VENTE DANS UNE AGENCE

- Établir un contact positif et un climat de confiance avec un client en personnalisant la relation avec lui dès son arrivée dans l'espace de vente
- Prendre en compte l'ensemble des clients présents dans l'espace de vente et anticiper les insatisfactions liées aux files d'attente et aux appels téléphoniques en respectant les consignes de gestion des priorités de l'entreprise
- Traiter les visites inopinées des commerciaux, des fournisseurs ou autres visiteurs en veillant à la qualité de la prise en charge des clients
- Positionner le client dans la typologie d'entreprise et du secteur
- Mener une découverte des besoins, des attentes, des projets et des motivations du client par un recours au fichier des adhérents, un questionnement adapté et une écoute active
- Reformuler les besoins du client
- Mettre en valeur l'offre de produits et de services de l'entreprise et présenter ses avantages concurrentiels
- Identifier et proposer une offre de produits et de services permettant de réaliser des ventes complémentaires, additionnelles ou de substitution
- Conduire une veille chantier à partir de la réalisation d'une vente
- Argumenter et négocier l'ensemble des composantes de l'offre commerciale et 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, ...) dans le respect de la politique commerciale de l'entreprise
- Conclure une vente en valorisant la décision prise ou l'acte d'achat réalisé par le client

## **2. 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
- Composer chaque fois que possible une offre globale de produits et de services à l'attention du client et lui présenter en détail (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
- Identifier et exploiter les sources d'information nécessaires pour examiner les projets de construction ou de rénovation
- Calculer les quantités de matériaux nécessaires en fonction du projet du client
- Présenter les matériaux, services et produits proposés à un client en s'adaptant à son niveau de connaissance et à son profil en respectant les normes et règles en matière de sécurité
- 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 oeuvre
- Organiser la documentation et les échantillons pour les rendre facilement accessibles
- Accompagner le client en cas de besoin vers une personne ressource pour les produits, techniques de pose ou services nécessitant une expertise particulière
- Conseiller le client sur les différents systèmes constructifs

## **3. UTILISER LES OUTILS ET METTRE EN ŒUVRE LES PROCÉDURES EN MATIÈRE DE GESTION COMMERCIALE**

- Utiliser les fonctionnalités du logiciel de gestion de l'entreprise en vue de réaliser et d'éditer les documents commerciaux supports à une transaction
- Chiffrer une proposition commerciale en fonction des quantités commandées et dans le respect de la délégation tarifaire
- Vérifier que les quantités commandées correspondent aux unités de vente générales ou ponctuelles définies par l'entreprise

- Mettre en oeuvre avec fiabilité les procédures en vigueur en matière d'encaissement et de règlement au comptant
- Mettre en oeuvre avec fiabilité les procédures permettant de traiter les règlements par crédit dans le respect du crédit client et du montant des encours

#### **4. OPTIMISER LA GESTION DES FLUX PHYSIQUES DES MATÉRIAUX DE CONSTRUCTION**

- Réaliser une consultation de stock en utilisant le système informatique de l'entreprise
- Évaluer les délais de livraison en tenant compte des délais d'approvisionnement des différents fournisseurs
- Définir des dates de livraison au client en tenant compte des contraintes logistiques internes et externes
- Réaliser le suivi des commandes fournisseurs et les relances
- Optimiser la gestion des stocks en privilégiant la vente des produits stockés
- Comprendre l'intérêt des inventaires et les conséquences des écarts d'inventaire

#### **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
- Réaliser des prises de notes en situation de face à face client et formaliser les informations recueillies pour une exploitation des informations par les autres membres de l'équipe
- Élaborer différents types de documents écrits en vue de communiquer avec les clients (mails, devis, lettres, ...)
- Recevoir 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 attachés technico-commerciaux
- Identifier et collecter les informations pertinentes en matière de relevé de prix, de remontées d'informations terrain et de veille concurrentielle 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
- Orienter les fournisseurs vers les interlocuteurs adéquats dans le respect du plan de vente
- Hiérarchiser ses priorités de manière à se montrer disponible pour les clients tout en assurant le suivi et l'entretien de l'espace de vente
- Prendre en compte dans ses déplacements et ses interventions les règles de sécurité en vigueur dans l'entreprise (plan de circulation, règlement intérieur, ...)

## 7. RÉPONDRE AUX BESOINS DES CLIENTS EN SITUATION DE VENTE COMPTOIR

- Identifier l'ensemble des produits des différentes gammes et les reconnaître ainsi que leurs références
- Conduire rapidement une recherche de produit et/ou de prix dans le système informatique de l'entreprise à partir d'une description effectuée par un client et en faisant appel au vocabulaire technique et au jargon professionnel
- Conduire une veille concurrentielle régulière
- Recueillir et transmettre des informations auprès de l'équipe transport permettant de suivre et de faciliter les préparations de commandes et les livraisons

# 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. 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

## 4. 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

## 5. 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

## 6. 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, ...)

## 7. 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

## TITRES

- Titre Professionnel Conseiller de vente (Niveau 4)

## CERTIFICATIONS

- Certificat de Qualification Professionnelle Vendeur Conseil en négoce des matériaux de construction