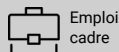


# D1410

## COMMERCIAL / COMMERCIALE

Emploi  
cadre

### Autres emplois décrits

- Attaché commercial / Attachée commerciale
- Attaché commercial / Attachée commerciale sédentaire
- Chargé / Chargée de compte
- Commercial / Commerciale sédentaire
- Délégué commercial / Déléguée commerciale
- Délégué commercial / Déléguée commerciale sédentaire
- Représentant commercial / Représentante commerciale
- VRP

### Définition

- Rôle essentiel d'interface entre l'entreprise et sa clientèle.
- Avec une fine connaissance des enjeux de son secteur d'activité et ses talents en communication auprès des clients, promeut efficacement l'offre de l'entreprise auprès de clients fidélisés et/ou de prospects.
- Participe à augmenter les parts de marché de l'entreprise.

### Accès à l'emploi

Deux années minimum d'expérience sont fréquemment requises, idéalement dans le secteur d'activité ou a minima auprès d'une cible clientèle spécifique. Ce poste est éventuellement ouvert aux jeunes diplômés ayant réalisé leurs études supérieures en alternance.

#### Certifications et diplômes :

- BTS Management commercial opérationnel, BTS NDRC (négociation et digitalisation de la relation client), BTS Commerce international, DUT Techniques de commercialisation, BTS Technico-commercial
- Diplôme d'école de commerce
- Diplôme d'école d'ingénieurs
- Licence pro en commerce et vente (commerce et distribution/commercialisation de produits et services/commercialisation de produits alimentaires...)
- Master commercial, marketing, technique, scientifique

# Compétences

## Savoir-faire

---

Analyser les appels d'offres et évaluer la capacité de l'entreprise à y répondre.

**Assurer la veille sur son marché et son secteur d'activité : les différents acteurs, l'état de la concurrence, les tendances émergentes pour repérer des opportunités de prospection.**

**Conduire les éventuelles négociations commerciales : prix, délais, promotions et conclure la vente (bons de commande, contrats de vente...).**

**Construire un argumentaire**

Développer et fidéliser la relation client

Développer un portefeuille clients et prospects

**Dresser une liste de prospects et concevoir un plan de prospection : qui approcher quand et comment.**

Effectuer une démonstration devant un client ou un public

**Entrer en contact avec les prospects via tous les médias possibles et pertinents (appels téléphoniques, salons, foires, partenaires commerciaux, via les réseaux sociaux professionnels...)**

**Identifier les forces et faiblesses de l'offre au contact du réel pour adapter l'offre à la réalité du terrain.**

Mettre en oeuvre des actions commerciales et promotionnelles

**Participer à la définition précise et à l'actualisation du profil des prospects à démarcher au regard du secteur d'activité, profil d'entreprise**

Participer aux actions de marketing opérationnel : tenir un stand sur des salons, des foires, des événements sportifs, mener des opérations promotionnelles sur le terrain.

**Concevoir des propositions commerciales ou promouvoir des produits/des offres préconstruits qui répondent au besoin du client tout en intégrant ses contraintes.**

**Échanger avec les prospects et/ou clients en vue de comprendre leurs enjeux et de détecter des besoins susceptibles d'entrer en résonance avec l'offre de services/de produits de l'entreprise.**

**Échanger régulièrement avec sa clientèle.**

**Faire remonter les besoins clients en interne pour adapter l'offre aux enjeux émergents.**

**Veiller à la bonne qualité du service rendu/du produit vendu et à la satisfaction du client.**

Connaitre et respecter la législation en vigueur en matière de vente dans son secteur

**Gérer les réclamations ainsi que les litiges commerciaux.**

Négocier un contrat

**Suivre un contrat, vérifier le respect des clauses contractuelles**

Contrôler la rentabilité des contrats et missions (concerne en particulier les commerciaux vendant de la délégation de personnel).

**Réaliser un suivi régulier sur l'activité commerciale : nombre de clients rencontrés, de propositions commerciales rédigées, présentées, vendues, de relances réalisées... (éventuellement via un logiciel CRM/GRC).**

Développement commercial

Relation client

Droit, contentieux et négociation

Stratégie de développement

---

Communication

Convaincre de la pertinence des produits/des services développés par l'entreprise.

Développer et animer un réseau de partenaires commerciaux susceptibles de favoriser la mise en relation avec des prospects.

---

Qualité

Réaliser un suivi quantitatif et qualitatif des actions de prospection : type de contact, profil de l'interlocuteur, nature des échanges (éventuellement via un logiciel CRM/GRC).

---

## Savoir-être professionnels

---

Être à l'écoute, faire preuve d'empathie

Faire preuve de curiosité

Faire preuve de persévérance

Faire preuve de réactivité

Gérer son stress

Organiser son travail selon les priorités et les objectifs

---

## Savoirs

---

Domaines d'expertise

Logiciel de gestion clients

Négociation

Progiciels de gestion de la relation client (CRM - Customer Relationship Management)

Suite bureautique - LibreOffice

---

Techniques professionnelles

Techniques commerciales

Techniques de prospection (phoning, visites)

Techniques de vente

---

Normes et procédés

Prospection commerciale

---

## Contextes de travail

---



Conditions de travail et risques professionnels

Déplacements professionnels

---

## Secteurs d'activité

---

• Commerce et distribution

---