

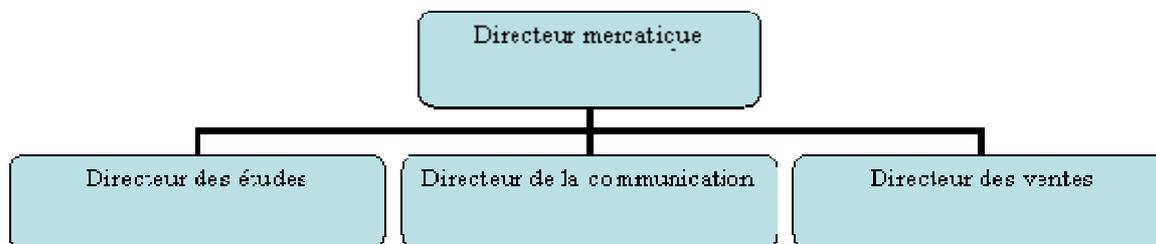
TSTT - ACC

FICHE 2 : LES METIERS COMMERCIAUX

1. LA STRUCTURE DE LA FONCTION COMMERCIALE

Pour satisfaire au mieux le consommateur, il faut une fonction commerciale bien structurée.

1.1 EXEMPLE



En général plusieurs services assurent l'ensemble des tâches. Ces services organisés différemment selon les entreprises fonctionnent grâce au personnel qui exerce des métiers à caractère commercial.

1.2 UN METIER COMMERCIAL EST CARACTERISE PAR :

- des tâches à réaliser au sein d'un service commercial d'une entreprise,
- un savoir-faire acquis par des études et l'expérience,
- des qualités spécifiques à ce type d'activité (communication, dynamisme, rigueur, disponibilité etc.).

2. ANALYSE D'UNE OFFRE D'EMPLOI

Dans une offre d'emploi, il y a certains éléments importants à retenir :

- l'entreprise et son secteur d'activité,
- le poste proposé,
- le profil du poste :
 - les fonctions qui seront exercées,
 - le niveau de fonction,
 - l'expérience,
 - le lieu d'exercice,
- statut et rémunération,
- perspectives de carrière.

3. DEFINITION DES EMPLOIS COMMERCIAUX TYPES (FICHES MÉTIERS DE L'ONISEP)

3.1 VENDEUR ITINERANT OU SEDENTAIRE

- **Définition**
 - Chargé de vendre des produits, services et savoir-faire.
 - Identifie les besoins du client qu'il satisfait par une offre adaptée.

- **Activités dominantes**

- Vendeur itinérant.
- Prospection et choix de clientèle, offre commerciale, concrétisation de la vente.
- Dans tous les cas, l'activité implique une organisation rigoureuse.

3.2 DELEGUE COMMERCIAL

- **Définition**

- Chargé de présenter les produits, les services d'une entreprise auprès d'une clientèle existante ou potentielle.
- Assure un rôle déterminant de prescripteur auprès d'une clientèle dont il apprécie la capacité à acheter.

- **Activités dominantes**

- Prospection, prise de rendez-vous, entretien, conseil/vente, suivi de clientèle, compte rendu de visite.
- L'activité implique en outre, la gestion du portefeuille clients en la réactualisant et en l'optimisant.
- C'est une fonction itinérante qui nécessite une gestion du temps extrêmement rigoureuse.

3.3 REPRESENTANT

- **Définition**

- Chargé de vendre des produits et services pour le compte d'une ou plusieurs entreprises (représentant exclusif, représentant multicartes).
- Il visite ou développe une clientèle acquise ou potentielle.

- **Activités dominantes**

- Création, gestion de développement du portefeuille clients.
- Prise de commandes, sur rendez-vous, et le plus souvent comptes rendus de visite.
- Rédaction périodique de rapports d'activité avec analyse discriminante des données commerciales selon les besoins de l'entreprise.

3.4 TECHNICO-COMMERCIAL

- **Définition**

- Chargé de vendre des produits, services et savoir-faire d'une entreprise auprès d'une clientèle existante ou potentielle.
- Identifie les besoins du client qu'il satisfait par une offre adaptée.

- **Activités dominantes**

- Prospection et choix de clientèle, prise de rendez-vous, entretien, négociation, élaboration d'un cahier des charges, offre commerciale, finalisation de l'acte de vente.

3.5 INGENIEUR COMMERCIAL

- **Définition**

- Chargé de négocier les conditions générales de vente de matériels et services comportant une forte valeur ajoutée ou de haute technologie.
- Le travail s'exerce auprès d'une clientèle existante ou potentielle qui doit être prospectée.

- **Activités dominantes**

- Identifie les opportunités du marché et assure la prospection des clients potentiels.
- L'activité implique un large pouvoir de négociation.
- Assure, très souvent, la liaison avec les services de conception de l'entreprise, pour la mise au point d'une offre adaptée aux besoins du client.

3.6 INGENIEUR TECHNICO-COMMERCIAL

- **Définition**

- Chargé de vendre des produits ou services adaptés, comportant une forte valeur ajoutée ou de haute technologie, répondant aux besoins de clients existants ou potentiels.
- Gère le processus de vente, de l'identification des besoins jusqu'à la signature du contrat.

- **Activités dominantes**

- Prospection et choix de clientèle, prise de rendez-vous, entretien, négociation, élaboration d'un cahier des charges, offre commerciale, signature du contrat.
- L'activité implique en outre, un suivi effectif de la clientèle. La gestion du portefeuille clients est primordiale.

3.7 INGENIEUR D'AFFAIRES

- **Définition**

- Chargé de vendre des ensembles ou projets auprès d'une clientèle qu'il satisfait par une offre globale.

- **Activités dominantes**

- Identifie les opportunités en s'appuyant sur un important réseau de relations et d'informations. L'activité implique aussi de procéder au montage du dossier financier, de rechercher des partenaires ou des sous-traitants, de suivre le projet aux différentes phases de la réalisation.

3.8 CONSEILLER COMMERCIAL

- **Définition**

- Chargé d'effectuer un acte de conseil pouvant donner lieu à facturation, et au terme duquel il est amené à vendre des produits ou services.
- Réveille et identifie les besoins par un diagnostic approprié et propose une offre adaptée.

- **Activités dominantes**

- Prospection, ciblage de clientèle, offre de conseils avec facturation possible de l'acte, diagnostic, bilan, offre commerciale, finalisation de l'acte de vente des produits ou services.

3.9 COMMERCIALISATEUR

- **Définition**

- Chargé de présenter les produits, les services d'une entreprise et de les vendre sous leur forme tangible ou en l'état futur d'achèvement, auprès d'une clientèle existante ou potentielle.
- Identifie par une démarche active les besoins du client qu'il satisfait par une offre appropriée.

- **Activités dominantes**

- Prospection, prise de rendez-vous, entretien, offre commerciale, finalisation de l'acte de vente, compte rendu de visite.
- L'activité implique souvent la signature de contrats à exécution successive, nécessitant un suivi effectif d'une clientèle variée.
- Elle s'inscrit le plus souvent très en amont du cycle de vie des produits et services, en conditionnant l'aboutissement et la concrétisation des projets initiaux.
- L'activité permet en fait de contribuer directement au développement des projets puisqu'elle en gère le financement.

3.10 CHARGE D'AFFAIRES

- **Définition**

- Chargé de vendre des matériels et/ou des prestations qui nécessitent une mise au point et une offre spécifique pour chaque client.
- Le travail s'exerce auprès d'une clientèle existante ou potentielle qui doit être prospectée.

- **Activités dominantes**

- L'activité implique en outre, le montage des offres spécifiques et la surveillance de la rentabilité de l'activité.

3.11 VISITEUR COMMERCIAL

- **Définition**

- Chargé de présenter des produits, des services, auprès d'une clientèle existante ou potentielle.
- Il assure un rôle exclusif de prescripteur, auprès d'une clientèle ayant la capacité d'acheter.

- **Activités dominantes**

- Prospection, prise de rendez-vous, compte rendu de visite.
- L'activité implique la gestion du portefeuille clients et son actualisation.
- Elle s'exerce généralement auprès d'une clientèle homogène.
- C'est une fonction itinérante, qui nécessite une gestion du temps extrêmement rigoureuse.
- Le contrôle des résultats est par nature différé dans le temps.

3.12 PROSPECTEUR SEDENTAIRE ITINERANT

- **Définition**

- Chargé de détecter la clientèle du secteur susceptible d'être intéressée par un produit ou service.
- Identifie les besoins, désirs et moyens financiers du prospect selon la nature de l'offre commerciale.
- A pour mission éventuelle d'établir un devis et de fixer des rendez-vous pour les vendeurs du secteur; n'est pas habilité à assurer la vente.

- **Activités dominantes**

- Sédentaire : Assure par téléphone la relation de clientèle ainsi que la prise de rendez-vous des commerciaux. Il recueille les informations commerciales sur les prospects.
- Itinérant : Assure le même contact commercial mais a souvent pour objectif l'exploration systématique d'un secteur par contact direct.

3.13 EMPLOYE COMMERCIAL

- **Définition**

- Chargé de travaux spécifiques contribuant à la réalisation des opérations commerciales.
- Selon les cas, participe à la réalisation d'une opération commerciale complète ou d'une part importante de cette opération.

- **Activités dominantes**

- Assure la liaison entre l'activité commerciale terrain et les services fonctionnels.
- Traite le courrier, constitue des dossiers clients, suivant le cas, rédige toute la correspondance ou la fait rédiger.
- Réalise des dossiers documentaires.
- Enregistre les réclamations des clients.
- Gère les rendez-vous.
- Suit certaines opérations relatives à la douane et aux expéditions.

3.14 ANIMATEUR DES VENTES

- **Définition**

- Chargé d'apporter un soutien logistique à l'activité commerciale, à la formation des vendeurs, à la diffusion des techniques de mercatique opérationnelles et à la connaissance liée aux produits et services.
- Assure auprès de la force de vente, un rôle de conseil et de stimulation.

- **Activités dominantes**

- Apporte son savoir-faire à l'entité commerciale individu et/ou organisation afin d'optimiser l'efficacité de l'interface entité commerciale, entité client.
- L'activité implique le soutien logistique à l'animation de la force commerciale considérée : organisation de l'activité, formation aux techniques de vente et application des techniques mercatiques.
- Le contrôle des résultats s'effectue à court et moyen termes conjointement avec l'analyse de la progression qualitative et quantitative de l'activité.

3.15 ASSISTANT COMMERCIAL

- **Définition**

- Chargé de contribuer au développement de l'activité commerciale à laquelle il offre un soutien logistique permanent.
- Il apporte un appui constant notamment, au management opérationnel.
- Il peut-être amené à intervenir tant sur l'ensemble du processus de vente que dans des missions d'aide et de résolution des problèmes délicats rencontrés par la force de vente.

- **Activités dominantes**

- Intervient en appui de la force de vente en amont, dans la phase de concrétisation, ou en aval pour tout ce qui concerne le suivi des contrats signés.
- L'activité consiste à conseiller, à préparer des projets sur des réalisations complexes requérant un savoir-faire confirmé en matière de négociation, de participer en appui à la concrétisation du projet en clientèle et d'intervenir ponctuellement dans le suivi en particulier en cas de différend.

3.16 ADJOINT COMMERCIAL

- **Définition**

- Chargé d'assurer un rôle actif de veille commerciale en cohérence avec la stratégie et la tactique définies par l'entreprise.
- Apporte conseil et aide à la direction commerciale.
- Peut être amené à intervenir sur les options tactiques retenues afin de proposer des correctifs dans le temps et de les adapter à l'évolution de l'environnement.

- **Activités dominantes**

- Apporte son savoir-faire et son expertise au plan commercial auprès de la direction, étudie et propose les correctifs utiles au développement de l'activité.
- Celle-ci implique le traitement de sujets et questions divers concernant :les problèmes de qualité, les relations avec les organisations de consommateurs, etc.
- Elle nécessite aussi des interventions en appui du management opérationnel en tant que conseiller sur des projets commerciaux importants, susceptibles d'influencer les résultats de façon significative, et la politique commerciale de manière durable.

3.17 CHEF DES VENTES

- **Définition**

- Chargé de mettre en oeuvre la politique commerciale décidée au niveau supérieur, et de la traduire en plans d'actions opérationnels.
- Il décide de la technique à mettre en oeuvre au plan pratique pour atteindre les objectifs fixés.

- **Activités dominantes**

- Écoute permanente de l'environnement commercial.
- Ajuste les plans d'actions commerciaux, en fonction des risques et des opportunités identifiés.
- L'activité nécessite en outre, de mobiliser les ressources nécessaires à la mise en oeuvre des opérations commerciales et de rendre compte des résultats au niveau supérieur.
- Le contrôle des résultats s'effectue à court et moyen termes.

3.18 DIRECTEUR DES VENTES

- **Définition**

- Chargé de diriger la force de vente dans le cadre d'une stratégie définie au niveau de la direction commerciale. Mobilise, gère et coordonne l'ensemble des ressources humaines et matérielles dans la dynamique des plans d'actions commerciales mis en oeuvre conformément aux objectifs déterminés dans l'entreprise.

- **Activités dominantes**

- Ce poste implique principalement de mobiliser la Force de Vente et d'en assurer un suivi constant au plan des effectifs.
- Il demande un investissement soutenu en animation, management et gestion des ressources humaines.
- Il recouvre notamment diverses activités précises : recrutement, intégration, formation, management de la force de vente.

3.19 DIRECTEUR COMMERCIAL

- **Définition**

- Chargé de déterminer la politique commerciale, en fonction des objectifs stratégiques de l'entreprise, et de définir les moyens de sa mise en oeuvre.
- Il dirige, coordonne et contrôle les ressources humaines et matérielles relevant de sa responsabilité nécessaire à la bonne marche de l'entreprise.

- **Activités dominantes**

- Écoute permanente de l'environnement commercial, détection et évaluation des risques et des opportunités.
- L'activité implique de décider les orientations de la politique commerciale et d'en fixer les objectifs, de mobiliser les ressources nécessaires à la mise en oeuvre des opérations commerciales et d'en contrôler les résultats.
- Elle nécessite, en outre, un investissement prononcé en animation et en management des ressources humaines.

4. LES NIVEAUX DE FORMATION

Niveau I	Personnel occupant des emplois exigeant normalement une formation de niveau égal ou supérieur à celui de la licence ou des écoles d'ingénieurs.
Niveau II	Personnel occupant des emplois exigeant normalement une formation d'un niveau comparable à celui de la licence ou de la maîtrise.
Niveau III	Personnel occupant des emplois exigeant normalement une formation de niveau de brevet de technicien supérieur ou du diplôme des instituts universitaires de technologie, et de fin de premier cycle de l'enseignement supérieur.
Niveau IV	Personnel occupant des emplois de maîtrise ou possédant une qualification d'un niveau équivalent à celui du baccalauréat technique ou de technicien, et du brevet de technicien.
Niveau V	Personnel occupant des emplois exigeant normalement un niveau de formation équivalent à celui du brevet d'étude professionnel (BEP) et du certificat d'aptitude professionnel (CAP).
Niveau V bis	Personnel occupant des emplois supposant une formation courte d'une durée maximale d'un an conduisant au certificat d'études professionnelles ou à toute autre attestation de même nature.
Niveau VI	Personnel occupant des emplois n'exigeant pas de formation allant au-delà de la fin de la scolarité obligatoire.