



# Fiche métier

## Commercial sédentaire



### Environnement métier

#### Intitulé du métier

Commercial sédentaire.

#### Autres appellations du métier

Télévendeur, Superviseur.

#### Définition ou description synthétique du métier

Le commercial sédentaire a en charge un portefeuille de prospection ou/et de clients qui a souvent une logique géographique. Il travaille par contact téléphonique ou mail en suivant principalement des modes opératoires standardisés. Il est soumis à des objectifs de chiffre d'affaires et de marge.

#### Accès au métier

Diplôme, certification ou habilitation, requis ou recherchés : Le niveau bac +2 ou équivalent est de plus en plus apprécié. Le métier est ouvert à des débutants. Il peut constituer une première étape dans un parcours pour évoluer vers l'encadrement d'une équipe ou un métier de commercial terrain.

#### Conditions de travail

Le commercial sédentaire s'exerce en position assise avec une utilisation quasi permanente du téléphone en parallèle de l'outil informatique. Il peut être amené à travailler sur des plateaux et avoir une activité assimilée à celle d'un centre d'appel.

#### Relations fonctionnelles internes et/ou externes

Il est en contact avec les clients de son portefeuille et des prospects. Il est intégré dans une équipe et est en relation avec l'ensemble des équipes commerciales.

#### Environnement de travail

Le commercial sédentaire, mis en position de superviseur, peut avoir des responsabilités d'animation d'équipe (activités spécifiques) liées à l'organisation du travail, de reporting et de contrôle des objectifs.

### Activités communes regroupées par domaine d'activités

#### Réponse aux appels

- > Réceptionner les appels clients entrants.
- > Répondre à leurs demandes (prix, délai, disponibilité) en se basant sur les informations du logiciel.
- > Assurer la prise de commandes.

**Développement du portefeuille**

- > Effectuer des appels sortants clients.
- > Prospecter de nouveaux clients.
- > Solliciter son responsable pour toute demande de conditions spécifiques.

**Tâches administratives**

- > Rendre compte par écrit du résultat de son intervention.
- > Prendre en charge des procédures administratives à la demande du responsable.

**Activités spécifiques**

- > Assurer le reporting, le suivi et le contrôle des objectifs des commerciaux sédentaires.
- > Assurer la planification et l'organisation du travail.
- > Assurer un support, une assistance et donner des conseils.

**Compétences****Savoirs théoriques et procéduraux**

- > Connaître la politique commerciale de l'entreprise.
- > Maîtriser les techniques de télévente.
- > Connaître les procédures à appliquer.
- > Connaître les argumentaires à développer.
- > Maîtriser les modes opératoires liés au système d'information.
- > Avoir des connaissances sur les produits et les services vendus (références, grandes caractéristiques, etc.).

**Savoirs de l'action (savoir-faire)**

- > Garder ou rendre actif son portefeuille afin de le développer.
- > Suivre l'atteinte de ses objectifs afin d'adapter sa stratégie de développement.
- > Questionner le client ou le prospect pour bien comprendre son besoin et reformuler si nécessaire.
- > Identifier le bon argumentaire en fonction du besoin de l'interlocuteur.
- > Proposer l'envoi de documentations si nécessaire.
- > Assurer un suivi des appels et la relance.

**Compétences relationnelles et comportementales**

- > Accueillir l'interlocuteur et clore l'échange selon les règles définies.
- > S'exprimer avec clarté et efficacité (en restant concis).
- > Résister aux échecs liés au démarchage.
- > Se conformer aux processus définis et cadrés par le système d'information.
- > S'impliquer dans le fonctionnement de l'équipe.

**Perspectives et facteurs d'évolution du métier**

Dans les années prochaines, il sera demandé aux commerciaux sédentaires de devenir des commerciaux à part entière. Ils devront dépasser leur rôle principal actuel de « preneur de commandes » pour aller vers des activités véritablement commerciales.