

Fiche métier



Vendeur/euse fruits et légumes

Il peut aussi s'appeler

- > Vendeur/euse.
- > Télévendeur/euse.
- > Commercial(e).

Caractéristiques du métier

- > Les vendeurs/euses fruits et légumes interviennent soit auprès d'un portefeuille ou d'une catégorie de clients (centrales d'achats des grandes et moyennes surfaces, grossistes et magasins spécialisés, industries agro-alimentaire...) soit auprès de l'ensemble des clients de l'entreprise.
- > Ils/elles peuvent être également spécialisé(e)s par zone géographique, en fonction de leur maîtrise des langues étrangères.
- > Les prix de vente sont généralement fixés par le service commercial mais en fonction de l'organisation de l'entreprise, les acheteurs/euses vendeurs/euses peuvent disposer d'une marge de manœuvre plus ou moins importante pour négocier les prix.
- > Pour exercer leur activité, les vendeurs fruits et légumes doivent suivre l'avancement de la production réalisée dans la station de conditionnement.

Lieux d'exercice

- > Entreprise.
- > Vente par téléphone le plus souvent.

Activités professionnelles

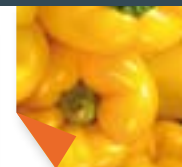
- > Accueil et prise de contact avec les clients.
- > Prospection de nouveaux clients.
- > Information et conseil des clients.
- > Prise de commandes et vérification de leur faisabilité.
- > Suivi des commandes clients.
- > Suivi des ventes et de la performance commerciale.
- > Suivi logistique.

Fonctions complémentaires

- > Négociation des transports inhabituels.
- > Vérification de la solvabilité des clients (auprès de l'assureur crédit par exemple).

Relations professionnelles les plus fréquentes

- > Avec les clients de l'entreprise, en France ou à l'étranger.
- > Avec la direction commerciale pour le suivi des objectifs commerciaux et de la politique commerciale.
- > Avec le service logistique pour le suivi des contraintes de livraison et de transport – parfois la négociation de transports inhabituels.
- > Avec le service achats pour le recueil d'informations sur la disponibilité des produits.
- > Avec la station de conditionnement pour vérifier la faisabilité des opérations.



Compétences

Conseiller les clients

- > Expliquer les caractéristiques des fruits et/ou légumes disponibles (qualité, quantités, spécificités, conformité aux référentiels, saisonnalité, réglementation portant sur les fruits et/ou légumes commercialisés...) en fonction des besoins du client.
- > Identifier les fruits et/ou légumes et les services correspondant aux besoins du client et le conseiller sur l'utilisation et la mise en valeur des produits en prenant en compte le contexte du client, ses habitudes d'achat et ses exigences, et en prenant également en compte les contraintes de l'entreprise. Dans la mesure du possible les vendeurs doivent aussi orienter les choix des clients et prospecter de nouveaux marchés, dans le sens de l'intérêt de l'entreprise, (pics de production, lots moins qualitatifs...).
- > Assurer une veille sur le marché de fruits et/ou légumes par un recueil d'information auprès des acteurs de la filière.
- > Accompagner les clients dans l'identification des tendances des marchés de fruits et légumes en préservant les intérêts commerciaux de l'entreprise.
- > Conseiller le client sur l'évolution des marchés pour lui permettre d'anticiper les ruptures.

Vendre les produits proposés par l'entreprise

- > Établir un contact et un climat de confiance avec des clients et des prospects.
- > Mener une découverte des besoins du client ou du prospect.
- > Argumenter et négocier l'ensemble des composantes de l'offre commerciale et répondre avec efficacité aux objections du client ou du prospect.
- > Proposer aux clients des produits complémentaires adaptés en fonction des opérations commerciales en cours,
- > Prendre en compte les systèmes opérationnels de l'entreprise dans les services proposés aux clients (faisabilité de la commande, conditions de livraison, délais, acceptation d'une prise de commande complémentaire,...).
- > Calculer rapidement et sans erreur un prix de revient, un coût, une marge.
- > Identifier très rapidement un point de rupture dans une négociation avec un client.
- > Conduire une négociation à partir d'une contrainte d'achat prédéterminée et dans un temps limité.
- > Valoriser l'image de l'entreprise et mettre en avant les avantages concurrentiels de ses produits et services.
- > Conclure l'entretien en valorisant la décision prise ou l'acte d'achat réalisé par le client.
- > Établir une relation commerciale durable et de qualité avec un client et la maintenir dans le cadre de contacts et de négociations très réguliers.
- > Enregistrer les commandes des clients en utilisant les outils de gestion en vigueur dans l'entreprise.
- > Réaliser un suivi fiable des commandes clients, les prévenir des ruptures ou retards de livraisons et identifier des produits de substitution.

Organiser son activité et coordonner ses interventions avec différents services de l'entreprise

- > Aménager efficacement son poste de travail en veillant à l'accessibilité des informations.
- > Organiser ses appels téléphoniques sur une journée en continu en tenant compte des périodes creuses et du plan d'actions commerciales défini.
- > Animer son portefeuille clients en relançant de manière adaptée les clients n'ayant pas passé commande.
- > Optimiser l'organisation de son travail en alternant des activités téléphoniques et les activités associées dans le respect des priorités et des règles en vigueur dans l'entreprise.
- > Anticiper les commandes importantes et les exigences spécifiques des clients en transmettant des informations adaptées aux différents services de l'entreprise.
- > Transmettre au service logistique des informations claires sur les contraintes spécifiques des clients en matière de transport, d'emballage et de délais.

Vendeur/euse fruits et légumes

- > Collecter auprès de différents interlocuteurs et prendre en compte l'ensemble des informations utiles à la relation client (produits disponibles, dates et conditions de récolte, conditions de livraison, opérations commerciales en cours,...).
- > Collecter et enregistrer les informations utiles à la connaissance des clients (habitudes de consommation des clients, prix consentis, conditions de livraison,...).

Traiter les réclamations clients

- > Recevoir et écouter une réclamation de la part d'un client.
- > Annoncer à un client un dépassement de son encours et négocier une solution adaptée au travers d'un échange téléphonique.
- > Identifier les raisons d'un mécontentement, d'une réclamation ou d'un litige et les qualifier (nature du produit, poids, qualité, manquant,...) en recherchant des informations fiables sur l'historique de la commande auprès des services concernés.
- > Identifier les solutions possibles pour traiter la réclamation ou le litige.
- > Apporter une réponse adaptée à la situation dans le respect des procédures et de l'organisation en vigueur dans l'entreprise et la négocier avec le client.

Suivre et évaluer les performances de son activité commerciale

- > Synthétiser les informations relatives à son activité commerciale sur des outils de suivi, les analyser et les expliquer.
- > Rechercher et expliquer les raisons d'une hausse ou d'une baisse de chiffre d'affaires.
- > Rechercher et expliquer les raisons des retards ou des absences de règlement des clients et apprécier le risque d'une poursuite de la relation commerciale.
- > Mesurer et faire évoluer la performance de son activité commerciale.

Connaissances

Commerce

- > Techniques de vente.
- > Techniques de négociation commerciale.
- > Techniques de gestion de l'activité commerciale (tableaux de bord, reporting,...).
- > Caractéristiques des circuits de commercialisation et de transport des fruits et légumes en France et à l'étranger.

Produits, hygiène et qualité

- > Connaissance des fruits et/ou légumes commercialisés par l'entreprise.
- > Cahiers des charges et référentiels.
- > Règles et procédures hygiène et qualité.

Systèmes d'information

- > Bureautique et logiciels de gestion internes.

Gestion de production

- > Sensibilisation à la gestion de production en station de conditionnement.

Communication

- > Techniques de communication par téléphone.
- > Techniques de communication et de négociation fournisseurs.
- > Langues étrangères (anglais, espagnol, allemand,....).

Comment accéder à ce métier ?

Pré-requis indispensable pour exercer le métier

- > La connaissance des produits (fruits et/ou légumes commercialisés par l'entreprise) peut être déterminante selon les entreprises.
- > Aisance relationnelle, rapidité, souplesse, réactivité, autonomie.
- > Capacité à s'organiser, à gérer son temps et les priorités.
- > Langues étrangères (si activité export).

Indications sur les formations existantes

- > Expérience de la vente de fruits et légumes.
- > Diplôme dans le domaine de la vente (BEP, Bac PRO, BTS MUC ou NRC, école de commerce).
- > Quelques passerelles professionnelles possibles depuis les métiers de la préparation produits et de la logistique.

D'un métier à l'autre

- > Évolution possible vers le métier d'acheteur/euse vendeur/euse ou de responsable commercial(e).