

7. REFERENTIEL METIER

«Commercial itinérant / Attaché technico-commercial»

Branche professionnelle des commerces de gros

Secteur interindustriel

1. Négocier et préparer une visite
2. Démarcher un prospect en face à face
3. Démarcher un client en face à face
4. Fidéliser les clients
5. Assurer le suivi administratif du client

Version du 14/2/05

CARACTERISTIQUES DES ENTREPRISES DONT SONT ISSUS LES TITULAIRES DU GROUPE DE TRAVAIL

«Commercial itinérant / Attaché technico-commercial» Secteur interindustriel

Missions principales du métier	Gérer un portefeuille clients, le développer, démarcher les clients et les prospects en face à face et assurer le suivi administratif des clients				
Autre dénomination du métier	Attaché commercial - Délégué commercial - Attaché technico-commercial - Commercial - Attaché technico itinérant				
Lieu d'exercice du métier	<i>Point de vente</i>	<i>Entrepôt</i>	<i>Plate- forme</i>	<i>Itinérant</i>	<i>Autre</i>
	-	-	-	100 %	-
Matériel utilisé (véhicule notamment)	Véhicule léger de société ou non, outils informatiques (notamment embarqués)				

REFERENTIEL METIER

«Commercial itinérant / Attaché technico-commercial»

Secteur interindustriel

SAVOIRS ET SAVOIR-FAIRE COMMUNS A L'ENSEMBLE DU METIER	
Savoirs	Savoir-faire
<ul style="list-style-type: none"> - Les caractéristiques des produits vendus, distribués par l'entreprise - L'interlocuteur du client ou prospect (activités, caractéristiques, coordonnées...) - L'entreprise, ses caractéristiques notamment en matière de services - Les spécificités et caractéristiques de la concurrence - Le périmètre et les caractéristiques du secteur géographique affecté à l'ATC - Les habitudes du client, créneau de visite, horaires d'ouverture - La fiche client - Les consignes en matière de geste commercial - Le permis adapté au véhicule utilisé - Les différentes conditions de règlement accordées par l'entreprise - La stratégie commerciale de l'entreprise - Les outils et logiciels informatiques en vigueur dans l'entreprise et le matériel informatique embarqué - Les prix des produits, matériels sur le marché - Les sous traitants - Les commandes en cours - Les problèmes soulevés par le client en attente de réponse ou non - Les supports commerciaux disponibles dans l'entreprise - Les offres promotionnelles en cours dans l'entreprise - Le fonctionnement d'une ligne de crédit (crédit bail, location financière) - Les documents à renseigner en vigueur dans l'entreprise - fichier clients, rapport de visites, ... 	<ul style="list-style-type: none"> - Se présenter et présenter l'entreprise de façon claire et concise - Adopter une présentation conforme à l'image de l'entreprise - Adopter un langage, un vocabulaire selon le client - Tirer des enseignements de situations antérieures - Créer avec le client une relation conviviale, fondée sur la confiance - Identifier les limites de ses propres compétences dans le cadre d'une demande spécifique et faire appel à une personne ayant des compétences complémentaires - Identifier la pertinence d'effectuer un geste commercial à l'égard d'un client - Transmettre les informations essentielles sur un client aux autres acteurs de l'entreprise - Mettre à jour les informations recueillies sur un client y compris informatiquement - Utiliser les outils informatiques en vigueur dans l'entreprise - Consulter des informations sur les sites Internet des constructeurs, fabricants

REFERENTIEL METIER

«Commercial itinérant / Attaché technico-commercial»

Secteur interindustriel

DOMAINE D'ACTIVITE : NEGOCIER ET PREPARER UNE VISITE	
Savoirs	Savoir-faire
<ul style="list-style-type: none">- Les documents en vigueur pour rendre compte des visites- Le fonctionnement du téléphone- Les règles en matière d'entretien téléphonique professionnel: présentation, prise de congé, ...- La base de données clients	<ul style="list-style-type: none">- Identifier le type de client ou prospect, ses activités, ...- Identifier le moment opportun pour appeler son interlocuteur- Construire un argumentaire pertinent selon l'objet de l'entretien, prise de RV, prise de contact, demande d'informations...- Organiser son environnement pour traiter par téléphone une demande de rendez-vous, une demande d'information, ...- Maîtriser l'utilisation du téléphone dans les relations commerciales- Créer un climat convivial avec son interlocuteur par téléphone- Evaluer le gêne occasionné chez un client par l'appel téléphonique, abréger l'entretien, le différer si nécessaire- Estimer la pertinence de traiter une demande de rendez-vous et ou d'information- Définir le ou les objectifs de sa future visite- Préparer l'argumentaire de vente produits, matériel, service ... en lien avec les objectifs de vente définis- Identifier l'intérêt de l'interlocuteur pour l'argumentaire proposé- Dédire de l'argumentaire proposé un premier diagnostic de besoins- Ajuster son argumentaire selon les interlocuteurs, le "barrage" rencontré- Développer un argumentaire convivial en vue d'obtenir des renseignements auprès des assistantes, secrétaires ...- Convaincre son interlocuteur de l'intérêt de se rencontrer- Confirmer le rendez-vous pris

Commercial itinérant / Attaché technico-commercial

	<ul style="list-style-type: none"> - Organiser de façon rationnelle et cohérente ses visites (localisation des clients/prospects) - Détenir les supports d'information, la documentation technique, les tarifs susceptibles d'étayer l'argumentaire de vente - Définir une alternative en terme d'ordre de visite - Identifier si le client n'est pas en attente d'une réponse (litige, autre demande, ...) - Vérifier la présence des supports commerciaux, carte de visite, carnet de commande... - Vérifier l'état du véhicule, plein, propreté... - Utiliser le matériel informatique embarqué - Renseigner les documents en vigueur pour rendre compte des visites
<p>Résultats : Une visite négociée et préparée correctement Une exploitation pertinente et préalable des informations recueillies Des rendez-vous organisés de façon rationnelle en terme de déplacement Un objet de visite clairement identifié</p>	

REFERENTIEL METIER

«Commercial itinérant / Attaché technico-commercial»

Secteur interindustriel

DOMAINE D'ACTIVITE : DEMARCHER UN PROSPECT EN FACE A FACE	
Savoirs	Savoir-faire
<ul style="list-style-type: none"> - Les ratios en vigueur - Les informations sur le prospect communiquées : par le fournisseur, les vendeurs sédentaires - Les informations financières sur le prospect - Les documents à fournir par le prospect pour l'ouverture d'un compte - Les conditions tarifaires selon le type de client 	<ul style="list-style-type: none"> - Adopter un questionnement pertinent pour amener le prospect à parler de son activité, produits, concurrence - Identifier les caractéristiques de l'environnement du prospect, ses produits, matériels, personnel, fournisseurs - Valider le bon interlocuteur chez le prospect - Evaluer le potentiel d'achat du prospect par les résultats de l'observation, les ratios en vigueur... - Identifier les habitudes, les pratiques professionnelles du prospect, gamme de produit, marques utilisées, équipement - Reformuler le besoin du prospect et lui faire valider - Développer à partir du diagnostic des besoins, un argumentaire pertinent en matière de produits et services - Identifier le produit, le matériel, la prestation adéquate qui correspond ou correspondent au diagnostic - Recueillir des informations sur les habitudes, les pratiques professionnelles du prospect - Développer un argumentaire pertinent sur les avantages, atouts des produits, prestations, services de l'entreprise - Prendre des notes de façon claire et synthétique - Rédiger une demande pour ouvrir un compte client - Identifier les objectifs d'une seconde visite avec le prospect - Evaluer la faisabilité d'accepter du prospect une demande spécifique, pour laquelle il n'existe pas de réponse standard

	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluer le risque d'une demande spécifique d'un prospect avant de l'accepter - Identifier les raisons, points particuliers pour lesquels le prospect travaille avec la concurrence - Identifier le degré de satisfaction du prospect vis à vis de ses fournisseurs (concurrence) - Mettre en avant les points forts de l'entreprise pour se différencier de la concurrence - Définir et gérer le cadre de la négociation en fonction des enjeux et en accord avec sa hiérarchie - Veiller à ce qu'une première commande d'un prospect se déroule dans les meilleures conditions - Veiller à respecter les engagements pris à l'égard d'un prospect - Renseigner une fiche d'information sur le prospect, y compris sur informatique - Argumenter le fait de transmettre au prospect une proposition chiffrée en différé - Proposer le prix d'un produit, d'un matériel au prospect et analyser sa réaction - Ajuster la proposition tarifaire dans les limites imposées par la politique commerciale de l'entreprise - Gérer l'entretien avec son interlocuteur: la durée, le moment consacré à la conclusion - Assurer une veille technique auprès des fournisseurs, salons, revues spécialisées
<p>Résultats : Un prospect identifié comme un client potentiel Un deuxième rendez-vous obtenu avec un prospect Une relation conviviale et personnalisée avec le prospect Un prospect devenu un client</p>	

REFERENTIEL METIER

«Commercial itinérant / Attaché technico-commercial»

Secteur interindustriel

DOMAINE D'ACTIVITE : DEMARCHER UN CLIENT EN FACE A FACE	
Savoirs	Savoir-faire
<ul style="list-style-type: none"> - Les habitudes du client, créneau de visite, horaires d'ouverture - Le CA du client par famille de produit, par produit ... - Les ratios en vigueur dans la profession (CA/salarié actif client) - La situation financière du client - Les consignes en vigueur pour continuer à travailler avec un client mal noté au niveau de la société d'assurance de l'entreprise - Les modalités de paiement, les bases comptables liées au paiement - Les offres et devis en cours - La concurrence en place chez le client 	<ul style="list-style-type: none"> - Valider le potentiel d'achat du client selon les éléments pertinents observés - Observer l'environnement du client en vue d'identifier la concurrence en présence - Adopter un questionnaire pertinent afin que le client présente ses activités, ses projets... - Estimer la part de marché potentiel que l'entreprise pourrait occuper chez le client - Valider les besoins du client à partir des informations qu'il a communiquées - Diagnostiquer d'éventuels problèmes techniques (produit, prestation) chez un client - Proposer une offre commerciale selon les besoins, les problèmes du client, dans le but d'assurer une vente - Proposer une offre commerciale pertinente selon les besoins du client - Ajuster une offre commerciale dans les limites du besoin du client et de ce qu'il est possible d'effectuer (délais de paiement, rabais) - Evaluer la pertinence de chiffrer une proposition immédiatement ou en différé - Estimer une fourchette de prix dans laquelle se situe la proposition commerciale en cas de chiffrage différé - Evaluer le risque de laisser au client des échantillons, un tarif

	<ul style="list-style-type: none"> - Conforter la situation commerciale en fonction des centres d'intérêt du client - Concrétiser la prise de commande au moment pertinent - Exprimer un refus à un client tout en préservant la relation commerciale - Adapter les conditions de règlement à appliquer selon la nature de la vente et les possibilités du client - Evaluer la pertinence d'effectuer un geste commercial envers le client (rabais, échéances de paiement...) - Valoriser l'acte d'achat réalisé par le client - Informer le client sur les délais de livraison, les conditions d'achat - Valider les capacités techniques, humaines du client à prendre en compte le produit, le matériel proposé - Proposer un produit, un matériel de substitution lorsque le client n'est en capacité d'utiliser le produit - Proposer les modalités de paiement les plus pertinentes selon le produit acheté - Informer le client sur la disponibilité du produit acheté, des délais de livraison - Créer avec le client une relation conviviale, fondée sur la confiance - Déterminer la pertinence d'effectuer une démonstration, un prêt du matériel - Proposer un service complémentaire à la vente de matériel, réservation du produit en stock, stock dépôt, mise à disposition de personnes - Identifier les besoins de formation du personnel du client en fonction du matériel acquis - Gérer les encours des clients - Argumenter en interne un dépassement d'encours
--	---

	<ul style="list-style-type: none"> - Négocier en permanence les conditions d'achat du client selon le volume des ventes, ses engagements d'achat - Assurer une veille technique permanente
<p>Résultats : Une offre en adéquation avec les besoins, souhaits et capacités techniques et humaines du client Une offre commerciale qui s'est déroulée dans une ambiance conviviale Un client fidélisé, satisfait de ses achats Des informations à jour sur le client Une vente réalisée dans l'optique de pérenniser la relation commerciale avec le client</p>	

REFERENTIEL METIER

«Commercial itinérant / Attaché technico-commercial»

Secteur interindustriel

DOMAINE D'ACTIVITE : FIDELISER LES CLIENTS	
Savoirs	Savoir-faire
<ul style="list-style-type: none"> - Les encours clients - Les commandes ou devis en cours - Les demandes émanant du client - Les informations sur les clients en matière de projet, rachats... - Les moyens de suivi des produits, des matériels vendus - La concurrence en place chez le client - Les ratios de vente en vigueur dans la profession, l'entreprise - Les principales familles "mouvementées" chez le client 	<ul style="list-style-type: none"> - Assurer le suivi des encours client - Entretenir la relation commerciale avec le client par une prise de contact régulière - Recueillir des informations sur un client en matière d'achats - Effectuer une démarche en interne pour adapter son encours à ses nouveaux besoins - Ajuster le classement du client et mettre à jour ses conditions tarifaires - Informer un client sur les nouveaux produits, matériels, services, offres promotionnelles, évolution de la gamme - Organiser des challenges pour les clients, dans le cadre de la politique commerciale de l'entreprise - Evaluer la pertinence d'inviter un client à l'agence, à des événements, des salons... - Evaluer la pertinence d'effectuer un geste commercial à l'égard d'un client - Evaluer la pertinence de se rendre chez son client avec son responsable - Diagnostiquer les raisons d'un litige, d'un problème avec un client - Communiquer auprès du client des consignes, modes opératoires en vue de limiter d'éventuels litiges, problèmes - Identifier les responsabilités entre les différents acteurs concernés dans le cas d'un litige, d'un problème - Résoudre un problème de façon à préserver les relations commerciales entre le client, l'entreprise et le fournisseur

	<ul style="list-style-type: none"> - Identifier la pertinence de se rendre chez un client en cas de situation problématique - Suivre la cotation d'un client ou s'informer de sa situation financière - Suivre la solution apportée au problème du client - Assurer le suivi des produits, matériels vendus - Définir des fréquences de visites des clients selon leur importance - Informer le client des sites Internet pertinents
<p>Résultats : Un développement du portefeuille clients Une relation conviviale et personnalisée entretenue avec les clients Un client satisfait des services et produits proposés</p>	

REFERENTIEL METIER

«Commercial itinérant / Attaché technico-commercial»

Secteur interindustriel

DOMAINE D'ACTIVITE : ASSURER LE SUIVI ADMINISTRATIF DU CLIENT	
Savoirs	Savoir-faire
<ul style="list-style-type: none"> - Le logiciel (base de données clients) en vigueur dans l'entreprise - La saisonnalité des produits - La fréquence de suivi du CA des clients - Les principales fonctions d'un tableur - Les principales fonctions d'un traitement de texte - Le fonctionnement de la messagerie électronique - Les offres et devis en cours - La concurrence en place chez le client - Les informations financières transmis par les différents services de l'entreprise - Les principales fonctions d'un tableur - Les principales fonctions d'un traitement de texte - Le fonctionnement de la messagerie électronique 	<ul style="list-style-type: none"> - Mettre à jour le "listing" clients, la fiche client, ou autres documents - Utiliser le logiciel en vigueur dans l'entreprise (base de données clients) - Renseigner les rapports de visite selon les modalités en vigueur - Mettre à jour les conditions tarifaires des clients - Proposer une modification des tarifs des clients - Effectuer le "classement" des clients selon les modalités en vigueur dans l'entreprise - Assurer une veille technologique, concurrentielle - Utiliser l'informatique portable ou embarquée - Effectuer le suivi régulier du CA réalisé par les clients - Assurer le suivi des encours clients - Augmenter et justifier de l'augmentation, de la réduction des encours client - Analyser la baisse de CA chez les clients, et identifier éventuellement les causes - Evaluer la pertinence de se rendre chez un client en cas de baisse de CA importante - Effectuer un devis - Utiliser les principales fonctions d'un tableur - Utiliser les principales fonctions d'un traitement de texte - Relancer un client par rapport à un devis, en retard de paiement, ... - Identifier les clients faisant l'objet d'un mailing, d'une prospection commerciale

	<ul style="list-style-type: none"> - Rédiger une correspondance, un courrier à l'aide d'un traitement de texte afin de répondre à une demande client - Utiliser la messagerie électronique - Transmettre des informations importantes aux autres acteurs de l'entreprise
<p>Résultats : Un suivi régulier des clients actualisé dans la base client Des conditions commerciales ajustées en fonction des caractéristiques, de la situation des clients</p>	