

# 11. REFERENTIEL METIER

« Vendeur expo sanitaire »

*Branche professionnelle des commerces de gros*

Secteur interindustriel

1. Accueillir un client
2. Animer la salle d'exposition
3. Conseiller techniquement le client
4. Réaliser des études et devis
5. Réaliser une vente
6. Gérer la commande client

*Version du 8/11/04*

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

« Vendeur expo sanitaire »  
Secteur interindustriel

<b>Missions principales du métier</b>	Accueillir le client Animer la salle d'exposition Conseiller techniquement le client Réaliser des études et devis Réaliser une vente Gérer les commandes				
<b>Autre dénomination du métier</b>	Hôtesse vendeuse - conseillère de vente - attachée commerciale				
<b>Lieu d'exercice du métier</b>	<i>Salle d'expo</i>	<i>Entrepôt</i>	<i>Plate- forme</i>	<i>Itinérant</i>	<i>Chantier</i>
	5 sur 5	-	-	-	1 sur 5
<b>Matériel utilisé (véhicule notamment)</b>	informatique, fax, téléphone, véhicule				

# REFERENTIEL METIER

## « Vendeur expo sanitaire » Secteur interindustriel

SAVOIRS ET SAVOIR-FAIRE COMMUNS A L'ENSEMBLE DU METIER	
Savoirs	Savoir-faire
<ul style="list-style-type: none"> <li>- la politique commerciale de l'entreprise</li> <li>- la base client</li> <li>- la gamme des produits, les marques</li> <li>- l'organisation de l'entreprise</li> <li>- les rôles et responsabilités de ses collaborateurs</li> <li>- la documentation de l'entreprise</li> <li>- la documentation sur les produits</li> <li>- les fournisseurs de l'entreprise</li> <li>- les différentes agences de l'entreprise</li> <li>- les différentes salles d'exposition de l'entreprise</li> <li>- le marché</li> <li>- la concurrence sur la zone ou sur les produits</li> <li>- la concurrence, son offre, ses produits</li> <li>- l'utilisation du téléphone</li> <li>- l'utilisation de l'informatique</li> <li>- La procédure d'ouverture de compte professionnel</li> <li>- l'argumentaire pour l'ouverture de compte professionnel</li> <li>- la politique d'achat de l'entreprise</li> <li>- les promotions</li> <li>- les aspects sécurités et réglementaires (dans la salle d'exposition)</li> <li>- les grilles de tarification</li> <li>- les bases de données de références articles</li> <li>- réglementation et normes en vigueur concernant les produits</li> <li>- le fichier client (historique et solvabilité)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se présenter de façon claire et compréhensible</li> <li>- Présenter l'entreprise, ses activités de façon claire et compréhensible</li> <li>- Promouvoir l'activité de l'entreprise et l'offre commerciale</li> <li>- Créer une relation conviviale et accueillante</li> <li>- Adapter son argumentaire selon la nature du client (professionnel, particulier)</li> <li>- Maîtriser les argumentaires en terme de présentation de l'entreprise et des produits</li> <li>- Réceptionner une télécopie ou un courriel</li> <li>- Répondre à une télécopie ou à un courriel</li> <li>- Apporter une réponse technique au client sur les produits vendus</li> </ul>

# REFERENTIEL METIER

« Vendeur expo sanitaire »  
Secteur interindustriel

DOMAINE D'ACTIVITE : ACCUEILLIR UN CLIENT	
Savoirs	Savoir-faire
<ul style="list-style-type: none"><li>- les clients, leurs caractéristiques, leur zone géographique, leur zone d'activité</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Adopter une attitude conviviale auprès d'un client qui entre dans la salle d'exposition (sourire, se rendre disponible ...)</li><li>- Identifier le client qui entre dans la salle d'exposition (professionnel, particulier)</li><li>- Assurer la pérennisation de la relation avec les clients connus</li><li>- Prendre en charge un client en vue de le faire patienter</li><li>- Gérer les priorités en présence de clients</li><li>- Remettre de la documentation sur l'entreprise et sur les produits commercialisés pour un nouveau client</li><li>- Evaluer la pertinence ou la possibilité de différer un rendez-vous avec un client</li><li>- Conclure avec un client un RV différé par faute de disponibilité</li><li>- Adopter un questionnement pertinent pour identifier les besoins du client</li><li>- Reformuler pour valider le besoin du client</li><li>- Orienter le client vers une personne disponible et/ou compétente</li><li>- Proposer à un nouveau client de visiter la salle d'exposition</li><li>- Gérer les priorités de prise en charge des clients en fonction de sa charge de travail, du client</li><li>- Evaluer l'urgence de prendre en charge le besoin du client immédiatement</li><li>- Différencier la prise en charge d'un professionnel ou d'un particulier</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identifier auprès d'un particulier son installateur ou la personne lui ayant conseillé de se rendre à la salle d'exposition</li> <li>- Situer la zone géographique et d'activité du client professionnel</li> <li>- Informer le vendeur itinérant du passage d'un client qui concerne son secteur</li> <li>- Proposer au professionnel une ouverture de compte dans l'entreprise pour devenir un client</li> <li>- Gérer plusieurs clients en même temps</li> <li>- Personnaliser la relation avec le client (catalogues avec le cachet de la salle d'exposition, carte de visite ...)</li> <li>- Expliquer au client la suite qui sera donnée à sa demande après son accueil</li> <li>- Conclure l'entretien en s'assurant que les attentes du client ont été satisfaites</li> </ul>
<p><b>Résultats</b> : Un client ou un prospect rassuré et satisfait par un accueil convivial et personnalisé  Un client intéressé pour poursuivre sa relation commerciale avec l'entreprise  Un client fidélisé</p>	

# REFERENTIEL METIER

## « Vendeur expo sanitaire » Secteur interindustriel

<b>DOMAINE D'ACTIVITE : ANIMER LA SALLE D'EXPOSITION</b>	
<b>Savoirs</b>	<b>Savoir-faire</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- les plans de la salle d'exposition</li> <li>- les tendances en décoration</li> <li>- les attentes des clients</li> <li>- les caractéristiques de la région</li> <li>- le plan de vente</li> <li>- les consignes d'aménagement</li> <li>- les règles en matière d'harmonie des couleurs</li> <li>- les règles dans l'utilisation et le mélange des matériaux</li> <li>- les normes de sécurité (électrique notamment)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Proposer d'aménager la salle d'exposition en fonction des attentes des clients et non uniquement selon ses goûts</li> <li>- Veiller à intégrer dans l'animation de la salle d'exposition les tendances ou évolutions des utilisations des produits</li> <li>- Choisir les produits à mettre en avant selon la saison, les promotions, la politique commerciale et la politique d'achat de l'entreprise</li> <li>- Choisir les produits de salle de bain et décider de leur implantation dans la salle d'exposition</li> <li>- Chercher des conseils auprès des fournisseurs, fabricants, architectes, ... pour une installation pertinente des produits</li> <li>- Présenter les produits en les intégrant dans un environnement compatible avec les attentes client</li> <li>- Veiller à créer une ambiance lors de l'installation des produits pour expliquer leur usage et leur utilisation</li> <li>- Veiller à créer un environnement de nature à séduire, susciter l'intérêt des clients</li> <li>- Effectuer des choix à partir des propositions faites par l'architecte</li> <li>- Veiller à la propreté et l'entretien de la salle d'exposition</li> <li>- Veiller à la mise en place d'un éclairage qui mette en valeur les produits installés</li> <li>- Veiller à compléter l'installation des produits installés par la mise en place d'accessoires</li> <li>- Prévoir dans la réalisation d'espaces de démonstration ou "box", des décorations variées en travaillant les matières</li> <li>- Proposer au regard des ventes réalisées de modifier ou renouveler des espaces de démonstration ou "box" de la salle d'exposition</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mettre à disposition dans les espaces de démonstration ou "box" des documentations techniques ou de décoration</li> <li>- Veiller à actualiser les documents proposés dans la salle d'exposition</li> <li>- Afficher selon la réglementation, les prix, les marques, les références, ...</li> <li>- Maintenir les espaces de démonstration ou "box" en bon état, rajouter des pièces manquantes ou vendues</li> <li>- Participer à la réalisation l'inventaire de la salle d'exposition</li> </ul>
<p><b>Résultats</b> : Une salle d'exposition qui met en valeur les produits et matériaux pour favoriser la vente  Une image de l'entreprise mise en valeur par l'animation de la salle d'exposition</p>	

# REFERENTIEL METIER

## « Vendeur expo sanitaire » Secteur interindustriel

<b>DOMAINE D'ACTIVITE : CONSEILLER TECHNIQUEMENT LE CLIENT</b>	
<b>Savoirs</b>	<b>Savoir-faire</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- les conditions d'usage réglementées des produits</li> <li>- les évolutions dans les usages des produits</li> <li>- les évolutions techniques des différentes gammes de produits</li> <li>- les sites Internet des fabricants</li> <li>- les représentants des usines</li> <li>- les services clientèle des fournisseurs ou fabricants</li> <li>- le suivi qualité des produits</li> <li>- les contraintes techniques des produits</li> <li>- les normes de sécurité électrique liées à l'installation des produits</li> <li>- les conditions d'installation des produits</li> <li>- les catalogues fournisseurs</li> <li>- les CDROM concernant les produits leur mise en œuvre</li> <li>- les bases et l'argumentaire du confort sanitaire</li> <li>- les différents types d'environnement client</li> <li>- les différents types d'usage client</li> <li>- les garanties produits</li> <li>- les consignes de maintenance et d'entretien</li> <li>- Les performances des produits</li> <li>- Les bonnes pratiques selon le type de matériel à mettre en œuvre: purge, filtrage de l'eau, adoucissement de l'eau, préparation des supports, ...</li> <li>- les caractéristiques et contraintes techniques des produits en terme d'utilisation, de compatibilité, d'alimentation, pression, encombrement, production d'eau chaude, ...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Questionner le client pour qu'il précise la nature des conseils techniques attendus</li> <li>- Reformuler la nature des conseils techniques attendus par le client en vue de les valider</li> <li>- Questionner le client pour caractériser l'environnement de son besoin et l'usage souhaité</li> <li>- Décrire sommairement la technicité d'un produit et s'assurer de sa bonne compréhension par le client</li> <li>- Argumenter techniquement sur le produit selon le type de conseil demandé</li> <li>- Décider en fonction du type de conseil technique demandé d'investir + / - de temps dans la réponse apportée</li> <li>- Identifier le budget d'achat du client</li> <li>- Expliquer les caractéristiques d'installation, d'usage des produits</li> <li>- Expliquer les contraintes en terme de normes à respecter</li> <li>- Comparer les caractéristiques techniques de différents produits pouvant répondre aux besoins du client</li> <li>- Argumenter en vue de conseiller un professionnel sur les aspects techniques des produits</li> <li>- Conseiller un professionnel ou un particulier dans la conception d'une solution complexe</li> <li>- Conseiller techniquement un client par téléphone</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Monter démonter, mettre en fonctionnement les équipements exposés pour expliquer le fonctionnement du produit</li> <li>- Identifier et présenter au client les caractéristiques techniques des produits non présents dans la salle d'expo (sur catalogue par ex.)</li> <li>- Proposer au client la réalisation d'une étude et/ou d'un devis</li> <li>- Proposer des alternatives de produits techniques en fonction du besoin client</li> <li>- Argumenter sur les avantages et performances techniques des produits selon leur usage et selon l'environnement</li> <li>- Argumenter sur les différents matériaux en fonction de leur usage et leur rapport qualité prix</li> <li>- Conseiller le client sur la maintenance et l'entretien des équipements</li> <li>- Sensibiliser les clients sur les bonnes pratiques selon le type de matériel à installer</li> <li>- Sélectionner les produits les plus adaptés par rapport aux besoins des clients</li> <li>- Solliciter auprès de la direction des stages de formations fabricants en usine sur les produits (caractéristiques, mise en œuvre ...)</li> <li>- Tenir à jour la base documentaire sur les produits</li> <li>- Maîtriser les caractéristiques et contraintes techniques des produits en terme d'utilisation</li> <li>- Prendre en compte l'environnement du client pour conseiller les matériaux en fonction de l'utilisation souhaitée</li> <li>- Remettre la notice technique aux clients</li> <li>- Orienter un client vers une salle d'exposition de fabricant</li> <li>- Solliciter les services clientèle des fournisseurs ou des fabricants</li> </ul>
--	---

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rechercher des informations sur un produit présenté par un client sans référence ou inconnu</li> <li>- Conseiller à un particulier de s'adresser à des professionnels de sa zone géographique</li> <li>- Accompagner le professionnel pour élaborer une solution intégrée ou complète</li> <li>- Enregistrer la demande d'étude ou de devis en différé</li> <li>- Intégrer les normes des collectivités dans les installations d'équipement</li> </ul>
<p><b>Résultats</b> : Un client satisfait des conseils techniques fournis  Un client préparé à passer une commande  Une relation commerciale crédible et conforme aux consignes de l'entreprise</p>	

# REFERENTIEL METIER

« Vendeur expo sanitaire »  
Secteur interindustriel

<b>DOMAINE D'ACTIVITE : REALISER DES ETUDES ET DEVIS</b>	
<b>Savoirs</b>	<b>Savoir-faire</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- les procédures d'élaboration des études et devis</li> <li>- les méthodes de calcul</li> <li>- l'utilisation de l'informatique, d'Internet</li> <li>- les principes d'installation</li> <li>- les délais de commandes</li> <li>- les conditions pour l'utilisation des produits</li> <li>- les évolutions dans les usages des produits</li> <li>- les évolutions techniques des produits</li> <li>- les sites Internet des fabricants</li> <li>- les services clientèle des fournisseurs ou fabricants</li> <li>- les garanties légales dans les dispositifs d'assurance</li> <li>- la disponibilité des produits</li> <li>- Les modalités d'installation d'un système "balnéo"</li> <li>- Les logiciels de simulation de plans en 3D</li> <li>- La procédure d'attribution de crédit</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Questionner le client pour préciser sa demande d'étude ou de devis en fonction de son besoin</li> <li>- Déterminer les caractéristiques des produits demandés par le client</li> <li>- Déterminer si le besoin du client correspond à une installation neuve, à une rénovation, ...</li> <li>- Identifier le budget d'achat du client</li> <li>- Collecter auprès du professionnel ou du particulier toutes les informations qui seront nécessaires pour réaliser une étude</li> <li>- Créer ou recréer un plan à l'échelle pour présenter les produits avec leur encombrement dans une pièce</li> <li>- Lister les équipements qui seront nécessaires pour répondre au besoin du client</li> <li>- Argumenter chaque produit proposé en fonction de son utilisation</li> <li>- Proposer des alternatives sur la qualité, le prix, la performance, l'aspect, la disposition, le délai, ...</li> <li>- Solliciter d'autres collaborateurs pour réaliser une étude ou un devis selon la complexité de la demande</li> <li>- Réaliser des solutions hors standards ou sur mesure pour des demandes complexes de client</li> <li>- Mettre en relation des maîtres artisans spécialisés avec les professionnels ou particuliers pour le sur mesure</li> <li>- Evaluer le temps à investir pour réaliser une étude et un devis en fonction du client et son projet</li> <li>- Evaluer et prendre en compte les priorités du client</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Arbitrer pour un projet donné, entre réaliser une étude et un devis immédiatement ou le réaliser en différé</li> <li>- Décider de se rendre sur le chantier du client pour affiner les spécifications du cahier des charges</li> <li>- Valider sur le chantier les choix proposés</li> <li>- Composer l'ensemble des éléments et équipements en identifiant tous les différents modules nécessaires</li> <li>- Proposer les couleurs, les façades, les boutons, les finitions, les perçages des plans (diamètre robinetterie) ...</li> <li>- Adapter le système de balnéo en fonction du type de baignoire</li> <li>- Proposer des options annexes comme le traitement anticalcaire, la désinfection de la balnéo, les spots, la radio, ...</li> <li>- Argumenter par rapport au prix l'ajout de confort</li> <li>- Orienter l'étude et le devis vers un choix réaliste dans l'intérêt du client et celui de l'entreprise</li> <li>- Proposer les promotions qui pourraient intégrer un devis</li> <li>- Solliciter l'intervention de fournisseurs lorsque le niveau technique est complexe pour crédibiliser l'offre</li> <li>- Identifier ou créer la référence (contre marque) des articles présents dans l'étude pour établir le devis</li> <li>- Préciser le prix de vente de chaque article présent dans le devis en tenant compte de la marge à réaliser</li> <li>- Enregistrer informatiquement tous les éléments du devis avec tous les détails de finition / dimension</li> <li>- Renseigner le devis de façon suffisante pour qu'il puisse être exploité par quelqu'un d'autre</li> <li>- Déterminer le niveau de détail du devis à communiquer au client</li> <li>- Expliquer l'étude et le devis au client</li> </ul>
--	---

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Décider d'effectuer ou non une proposition moins disante par rapport à un devis concurrent présenté par un client</li> <li>- Argumenter sur les éléments de différenciation contenus sur un devis concurrent présenté par un client</li> <li>- Vérifier l'exhaustivité du devis avant de le transmettre au client (pièce par pièce, prix nets pour un particulier, etc. ...)</li> <li>- Anticiper le rallongement d'un délai fournisseur pour tenir ses engagements vis à vis du client</li> <li>- Valider les coordonnées du client pour la transmission du devis</li> <li>- Argumenter sur la formule de crédit la plus pertinente à proposer au client selon son type d'achat</li> <li>- Envoyer le devis au client en y joignant éventuellement de la documentation technique</li> </ul>
<p><b>Résultats</b> : Une étude et/ou un devis conforme aux besoins et contraintes du client et respectant la politique d'achat et la politique commerciale de l'entreprise Un client satisfait du devis proposé et prêt à signer sa commande</p>	

# REFERENTIEL METIER

## « Vendeur expo sanitaire » Secteur interindustriel

<b>DOMAINE D'ACTIVITE : REALISER UNE VENTE</b>	
<b>Savoirs</b>	<b>Savoir-faire</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- les conditions générales de vente</li> <li>- les conditions de négociation de la marge</li> <li>- les conditions négociées avec les fournisseurs</li> <li>- les principes d'installation des produits</li> <li>- les délais de commandes</li> <li>- la disponibilité des produits</li> <li>- le niveau des stocks</li> <li>- les délais de livraison fournisseur</li> <li>- la procédure d'établissement des commandes et de facturation</li> <li>- le référencement des produits</li> <li>- la base client (historique et solvabilité)</li> <li>- les tarifs pour les services annexes</li> <li>- les contraintes du client pour la livraison</li> <li>- les TVA en vigueur</li> <li>-</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vendre en direct à un particulier les articles exposés</li> <li>- Relancer par téléphone ou par courriel les devis de professionnel ou de particulier en cours</li> <li>- Valider par téléphone la réception du devis par le client</li> <li>- Argumenter au téléphone le devis au client (sur les produits, sur le prix, sur la disponibilité) pour conclure la vente</li> <li>- Demander confirmation de la commande par fax</li> <li>- Argumenter en face à face un devis en insistant sur la technicité des produits, le prix des produits, le confort, ...</li> <li>- Argumenter sur l'installation des équipements pour conclure la vente</li> <li>- Mettre en avant une promotion sur un produit présent sur le devis pour conclure la vente</li> <li>- Trouver l'argumentation appropriée face à une objection du client</li> <li>- Apporter des modifications au devis pour conclure la vente</li> <li>- Négocier les conditions de vente (remise, délai, livraison, mise en route, modalités de règlement, ...)</li> <li>- Négocier la vente en tenant compte des conditions déjà accordées aux professionnels</li> <li>- Préciser au client les conditions spécifiques selon que le produit est standard, non référencé, voire sur mesure</li> <li>- Evaluer les limites de la négociation en fonction de la marge souhaitée par l'entreprise</li> <li>- Valoriser pour un artisan la plus valu qu'il peut proposer à partir d'un devis de base</li> <li>- Identifier l'installateur qui interviendra pour le client particulier afin de rester cohérent par rapport à l'offre proposée</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rester vigilant sur les offres proposées par la concurrence</li> <li>- Négocier un acompte d'un particulier pour confirmation de la commande dans le respect des CGV</li> <li>- Proposer des services complémentaires pour conclure la vente (livraison gratuite, mise en service ou en route gratuite, ...)</li> <li>- Conclure la vente par la signature de la commande</li> <li>- Enregistrer la commande dans la base informatique pour lancer la préparation ou les approvisionnements</li> </ul>
<p><b>Résultats</b> : Un client satisfait de la vente réalisée et de la relation commerciale personnalisée  Une vente réalisée conformément aux besoins du client et à la politique commerciale de l'entreprise  Un client fidélisé</p>	

# REFERENTIEL METIER

## « Vendeur expo sanitaire » Secteur interindustriel

<b>DOMAINE D'ACTIVITE : GERER LA COMMANDE CLIENT</b>	
<b>Savoirs</b>	<b>Savoir-faire</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- la procédure de commande y compris pour les contres marques</li> <li>- la procédure de gestion des litiges ou réclamations</li> <li>- les délais de commandes</li> <li>- la disponibilité des produits</li> <li>- les délais de livraisons fournisseur</li> <li>- les conditions négociées avec les fournisseurs</li> <li>- les principes d'installation</li> <li>- les règles de facturation</li> <li>- les différentes modalités de règlement des factures</li> <li>- les interlocuteurs de l'entreprise capables de gérer des litiges ou réclamations</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Saisir la commande sur le logiciel informatique</li> <li>- Editer le bordereau de préparation de la commande</li> <li>- Lancer la procédure de commande chez les fournisseurs pour les produits en contre marque (hors stocks)</li> <li>- Contrôler la préparation de la commande</li> <li>- Veiller à la confirmation des commandes aux fournisseurs</li> <li>- Vérifier les délais de livraison des produits commandés chez les fournisseurs</li> <li>- Effectuer le rapprochement des confirmations avec les bons de commande</li> <li>- Identifier un dépassement de délai par rapport à la commande du client</li> <li>- Prévenir le client du dépassement de délai</li> <li>- Evaluer avec le client les conséquences d'un dépassement de délai dans la livraison de produits commandés</li> <li>- Identifier les raisons d'une réclamation client (retard, problème de casse à l'arrivée, erreur de référence livrée, ...)</li> <li>- Signifier au client que sa réclamation est prise en compte</li> <li>- Orienter le client vers la personne compétente pour gérer sa réclamation</li> <li>- Informer le client du traitement de son litige ou de sa réclamation : échange du produit, intervention du SAV, intervention du fabricant, ...</li> <li>- Gérer le litige client avec le fournisseur</li> <li>- Proposer une solution de dépannage à un client selon les circonstances (produits de remplacement, par ex.)</li> <li>- Gérer les litiges client hors présence d'autres clients dans la salle d'exposition</li> <li>- Evaluer la pertinence de traiter immédiatement ou non un litige ou une réclamation client, selon la nature du litige</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Organiser la livraison en tenant compte des contraintes du client</li> <li>- Transmettre les informations nécessaires au service de livraison interne</li> <li>- S'assurer que la livraison a été réalisée conformément aux consignes données</li> <li>- Prévenir le client des conditions de livraison</li> <li>- Négocier la livraison d'une commande complète chez le client du professionnel ou sur le chantier du client</li> <li>- Evaluer la faisabilité d'effectuer un complément ou une modification de commande avant livraison</li> <li>- Evaluer les conséquences d'une modification de commande avant livraison (produits déjà commandés non référencés, etc.)</li> <li>- Négocier la reprise de produits par les fournisseurs non acceptés par les clients</li> <li>- Proposer des échéances de paiement particulières pour les clients professionnels</li> <li>- Gérer les reliquats de commandes fournisseur et / ou client</li> <li>- Effectuer le suivi des commandes auprès des fournisseurs (délais à respecter)</li> <li>- Relancer le client pour non paiement de la facture</li> <li>- Accompagner le client face à un problème de SAV, mettre en relation, intervenir, faciliter la prise en charge du problème, ...</li> <li>- Informer le chauffeur des conditions de règlement à la livraison de la marchandise</li> </ul>
<p><b>Résultats</b> : Un client satisfait du traitement et du suivi personnalisé de sa commande  Une commande gérée dans les meilleures conditions et aboutissant à son paiement  Un client fidélisé</p>	