



Fiche métier

Technico commercial

Environnement métier

Intitulé du métier

Technico-commercial.

Autres appellations du métier

Agent technico commercial –Vendeur technico-commercial.

Définition ou description synthétique du métier

Au sein des équipes commerciales, le technico-commercial est chargé de prospecter des clients, de gérer et de développer un portefeuille de clients, de présenter l'offre et la gamme de produits de ses fournisseurs pour définir des solutions adaptées à la problématique client, en testant leur faisabilité technique. En front line, il représente l'image du groupe et de ses commettants (fournisseurs) vis-à-vis des clients potentiels. Il alimente également la base d'informations commerciales, renseigne le back office et transmet tous les éléments nécessaires au service de l'administration des ventes.

Accès au métier

Diplôme, certification ou habilitation, requis ou recherchés : le niveau bac +2 minimum est de plus en plus exigé (formation commerciale de type DUT Techniques de commercialisation, futur BTS Technico-commercial, ou formation de base plus technique), éventuellement une école d'ingénieur pour certaines spécialités très techniques (ex : chimie).

Expérience : l'emploi est ouvert à des débutants, ou (en fonction des spécialités industrielles) à des personnes ayant une première expérience professionnelle de 1 à 2 ans comme commercial ou technico-commercial.

Conditions de travail

Le Technico-commercial est très souvent sur le terrain (4 jours sur 5 en moyenne), en relation clientèle. Le métier suppose de nombreux déplacements, de la disponibilité, et des capacités d'adaptation par rapport aux contraintes de la clientèle.

Le stress est important, compte tenu des objectifs commerciaux à atteindre.

L'emploi nécessite une forte autonomie et de réelles capacités de décision.

Relations fonctionnelles internes et/ou externes

Le Technico-commercial est placé en position d'interface avec l'extérieur (clients) et à l'intérieur (services de la société d'Import-Export).

commercial

En interne, il exerce sous la responsabilité d'un chef de département ou, selon l'organisation, d'un responsable commercial, d'un responsable secteur, voire d'un chef de produit. Le technico-commercial est en relation avec les assistants commerciaux, avec le service de l'administration des ventes (assistants ADV) et le cas échéant avec le service marketing. Occasionnellement avec le support technique s'il est confronté à une demande spécifique nécessitant une expertise préalable. En externe, il est en relation avec des acheteurs, avec des techniciens ou plus rarement directement avec des patrons de PME, selon le type de clientèle.

Activités communes regroupées par domaine d'activités

Prospection commerciale

- > Mettre en œuvre les plans d'action commerciale définis avec la hiérarchie.
- > Établir un plan de prospection en lien avec le responsable commercial : constituer et gérer un fichier de prospects.
- > Organiser la veille « marché », rechercher les informations techniques et commerciales nécessaires (analyse de la clientèle, des fournisseurs, etc.).
- > Mobiliser les ressources afin de préparer un argumentaire commercial.
- > Organiser des visites de prospection en clientèle.
- > Analyser la demande du client, et définir ses besoins.
- > Présenter la gamme de produits et définir des solutions techniques.

Négociation-vente

- > Présenter une offre : solution technique proposée, devis ou canevas de prix.
- > Établir des demandes d'échantillonnage.
- > Transmettre les échantillons au client ainsi que la documentation nécessaire.
- > Négocier les conditions contractuelles avec l'acheteur et l'adaptation éventuelle de l'offre.
- > Établir un contrat de vente.

Gestion de l'information commerciale

- > Transmettre les rapports de visites et les contrats de vente aux assistants commerciaux.
- > Veiller à la transmission des informations commerciales aux équipes de l'administration des ventes (en lien avec les assistants commerciaux).
- > Effectuer le suivi de ses objectifs commerciaux (chiffre d'affaires, marges), et définir les actions nécessaires pour les atteindre.
- > Alimenter des tableaux de bord de gestion commerciale.
- > Organiser la veille, mobiliser et analyser l'information technique et commerciale.
- > Transmettre les informations techniques et commerciales stratégiques issues du terrain aux services concernés (technique, marketing, etc.).

Gestion et développement de la relation client

- > Gérer et développer un portefeuille de clients :
 - gérer un fichier de clients, développer la fidélisation des clients,
 - analyser les besoins clients et identifier les opportunités commerciales,
 - proposer de nouvelles solutions : développements sur un produit, présentation d'une nouvelle gamme de produits, d'une offre globale, etc.,
 - suivre et gérer les actions de prospection.
- > Assurer le développement de la marge commerciale.

Technico commercial

Compétences

Savoirs théoriques et procéduraux

- > Connaissance des techniques de négociation commerciale.
- > Connaissances de base en gestion commerciale.
- > Connaissances techniques générales d'une gamme de produits.
- > Connaissance des contraintes spécifiques liées au commerce international dans le domaine de la logistique, du transport, de la sécurité et de l'environnement.
- > Maîtrise de l'anglais technique.

Savoirs de l'action (savoir-faire)

- > Savoir organiser une veille marché, produit, clientèle.
- > Savoir identifier la problématique client et proposer des solutions techniques appropriées.
- > Savoir développer un argumentaire commercial en tenant compte des attentes client.
- > Savoir évaluer les contraintes liées aux fournisseurs et à la logistique.
- > Connaître les techniques de négociation avec les réseaux d'acheteurs.
- > Savoir gérer une marge commerciale.
- > Savoir rendre compte des visites en clientèle aux assistants commerciaux, au service ADV et au service marketing.
- > Savoir gérer et développer un portefeuille client, en fonction des opportunités de marché, en développant des actions de prospection.

Compétences relationnelles et comportementales

- > Avoir une capacité d'écoute et être réactif.
- > Faire preuve de disponibilité dans la relation avec les clients mais aussi pour les nombreux déplacements à assurer.
- > Être crédible dans les solutions techniques proposées, tenace et persuasif.
- > Savoir s'adapter à différentes cultures professionnelles (de clientèle).
- > Savoir résister à la pression des acheteurs, savoir tenir une marge commerciale.
- > Faire preuve d'autonomie et de capacité de décision pour conclure un acte de vente.
- > Être capable de suivre des objectifs de vente.

Perspectives et facteurs d'évolution du métiers

- > Impact des nouvelles technologies (e-commerce, EDI-échanges de données informatisées avec des fournisseurs) dans certaines activités.
- > Développement croissant d'une fonction de conseil auprès de la clientèle : vente de solutions techniques, mais aussi de services connexes.