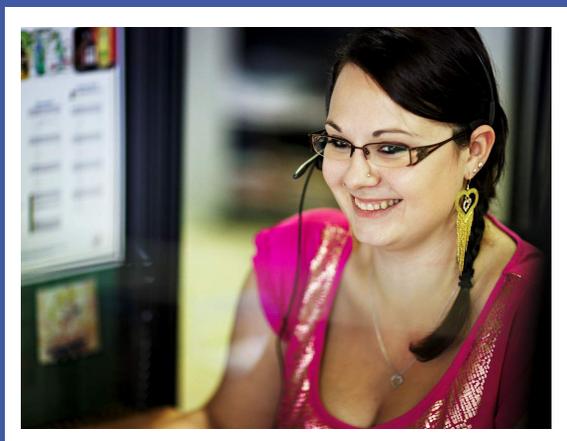


CONSEILLER COMMERCIAL HD SÉDENTAIRE/ CONSEILLÈRE COMMERCIALE HD SÉDENTAIRE

FILIÈRE COMMERCIALE

Autre(s) dénomination(s) : Télévendeur/Télévendeuse, Télévendeur animateur/Télévendeuse animatrice, Promoteur/Promotrice, Commercial/Commerciale sédentaire, Vendeur/Vendeuse à distance

DESCRIPTION GÉNÉRALE DE L'EMPLOI



Positionnées d'abord sur la prise des commandes par téléphone, les missions du conseiller commercial hors domicile (HD) sédentaire sont de plus en plus similaires à celles de son collègue itinérant : il gère et développe un portefeuille clients, favorise le développement des gammes produits et l'accroissement des ventes et permet ainsi d'assurer un réel service global au client pour garantir sa satisfaction. Tout cela à distance, au sein des services de l'entreprise, ou depuis un plateau centralisé.

ACTIVITÉS



Organisation de l'activité commerciale

- Organiser sa journée et ses appels en respectant les objectifs de l'entreprise et en tenant compte des impératifs en matière de qualité de service client (différents flux : appels entrants et appels sortants)

Conseil, vente et fidélisation de la clientèle

- Analyser les informations sur les pratiques et les besoins des clients, cibler en fonction des potentiels du client
- Observer les écarts avec les commandes précédentes – utiliser l'historique pour développer les gammes de produits chez le client et enregistrer les commandes
- Gérer la variété des références, valoriser les produits et animer les promotions en vue de développer le chiffre d'affaires
- Gérer les ruptures produits et proposer le cas échéant une solution de remplacement
- S'assurer de la satisfaction des clients

Suivi de la relation client et de l'activité commerciale

- Être à l'écoute des demandes et réclamations client
- Faire remonter toute information utile à la satisfaction client auprès des autres services : assurer la coordination avec les conseillers commerciaux itinérants et les équipes logistiques notamment
- Réaliser un suivi de son activité et de ses résultats (évolution du CA, de la marge, du volume, ...)
- Analyser les écarts entre prévisionnel et réalisé et proposer ou engager les actions correctives nécessaires – évaluer les actions à mener pour assurer la tenue des objectifs
- Partager ses résultats avec les membres de l'équipe commerciale



Selon les entreprises ou les organisations, le conseiller commercial sédentaire peut :

- Assurer tout ou partie de ces activités
- Réaliser des actions de prospection téléphonique
- Réaliser certaines missions d'administration des ventes (ouverture de compte, suivi des contrats, ...)

COMPÉTENCES



- Maîtrise des spécificités de l'activité de distribution en Consommation Hors Domicile (DCHD), des produits, des prestations de services de l'entreprise
- Capacité à développer et entretenir une excellente relation client par téléphone
- Maîtrise des méthodes et techniques de vente
- Maîtrise des techniques de prospection commerciale
- Maîtrise du système informatique de l'entreprise
- Maîtrise des outils numériques et logiciels spécialisés

QUALITÉS REQUISES



- Sens relationnel
- Travail en équipe
- Adaptabilité
- Organisation
- Gestion des priorités
- Rigueur
- Résistance à la pression

PROFIL & FORMATION



Suivant l'expérience ou les activités menées dans l'emploi, l'accès à ce métier est facilité par la détention d'un diplôme commercial : bac pro vente ou bac + 2 (BTS négociation et relation client, DUT techniques de commercialisation, BTS management des unités commerciales ou BTS technico-commercial).

Pour répondre aux besoins spécifiques de formation à ce métier, la branche professionnelle a créé un Certificat de Qualification Professionnelle (CQP).