

D1401

ASSISTANT COMMERCIAL / ASSISTANTE COMMERCIALE

Autres emplois décrits

- Assistant / Assistante de direction commerciale
- Assistant / Assistante de gestion commerciale
- Assistant administratif et commercial / Assistante administrative et commerciale
- Assistant commercial / Assistante commerciale et appels d'offres
- Assistant commercial / Assistante commerciale sédentaire
- Collaborateur commercial / Collaboratrice commerciale
- Conseiller commercial / Conseillère commerciale sédentaire
- Employé commercial / Employée commerciale sédentaire
- Secrétaire commercial / Secrétaire commerciale

Définition

L'Assistant commercial gère l'activité commerciale intermédiaire entre les clients et les commerciaux de l'entreprise.

- Gère le suivi des commandes et des livraisons
- Assure la communication et le suivi client pour répondre aux demandes spécifiques et résoudre les problèmes
- Participe à la rédaction des propositions commerciales
- Met à jour la base de données clients et les statistiques de vente
- Assiste l'équipe de vente dans la préparation des dossiers commerciaux et la prise de rendez-vous
- Peut contribuer à l'organisation d'événements commerciaux et de promotions

Accès à l'emploi

Cet emploi est accessible avec un diplôme de niveau Bac à Bac + 2 BTS négociation et digitalisation de la relation client ou techniques commerciales.

Certifications et diplômes :

- Certificat de spécialisation commercialisation des vins
- Titre professionnel conseiller relation client à distance
- Certificat de spécialisation assistance, conseil, vente à distance
- Certificat de spécialisation vendeur-conseil en produits techniques pour l'habitat
- BTS négociation et digitalisation de la relation client
- Titre professionnel conseiller de vente
- Titre professionnel manager d'équipe relation client à distance
- Titre professionnel négociateur technico-commercial

Compétences

Savoir-faire

Savoir-faire principaux

Développement économique

- Préparer ou établir des propositions commerciales, rédiger les offres de prix, élaborer des devis
- Participer à l'élaboration d'un devis technique
- Assurer un support commercial soutenu : prospection, vente de produits et services additionnels
- Effectuer une veille commerciale et concurrentielle (portails clients, plateformes des marchés publics et privés)
- Lire et comprendre des tableaux de bord d'activité et des indicateurs
- Gérer les contacts entrants (appels, mails, courriers) et les transmettre au bon interlocuteur

Production, Construction, Qualité, Logistique

- Traiter les commandes et préparer les expéditions

Pilotage, Gestion, Cadre réglementaire

- Gérer les réclamations de manière efficace
- Effectuer le suivi des commandes, la facturation
- Gérer les échéanciers et les agendas du manager et des commerciaux
- Gérer les budgets alloués aux projets commerciaux
- Préparer les dossiers commerciaux avant les contacts et rendez-vous des commerciaux

Communication, Création, Innovation, Nouvelles technologies

- Alimenter et actualiser la base de données clients et prospects, classer, archiver les dossiers et les documents

Coopération, Organisation et Développement de ses compétences

- Favoriser l'entente, la collaboration
- Collaborer avec l'équipe de vente pour atteindre les objectifs communs

Savoir-faire secondaires

Développement économique

- Suivre les livraisons, régler les réclamations liées au service après-vente, en liaison avec les services commercial, achats, production, technique, logistique
- Assurer l'ensemble des contacts sortants à destination des clients, non-clients, prospects, partenaires
- Assurer le suivi post-vente
- Développer et fidéliser la relation client
- Mettre en place des stratégies de vente
- Optimiser le parcours client
- Optimiser les processus de vente
- Répondre à un appel d'offre
- Participer à des salons professionnels et des conférences
- Programmer et assurer le suivi des actions à conduire à l'issue des contacts avec les clients ou les prospects
- Implémenter des solutions CRM efficaces
- Définir et hiérarchiser les priorités en fonction des objectifs fixés
- Elaborer et analyser des statistiques de vente
- Mettre en place des indicateurs de performance commerciale
- Mettre en place des partenariats stratégiques
- Analyser les besoins du client
- Gérer les interactions en face-à-face : accueil des visiteurs et déplacements occasionnels
- Traiter les demandes spéciales des clients
- Collaborer avec les équipes internes pour répondre aux demandes clients

Transition numérique

Production, Construction, Qualité, Logistique

- Assurer le respect des délais de livraison
- Gérer les crises et les urgences commerciales

Pilotage, Gestion, Cadre réglementaire

- Assurer la conformité des pratiques commerciales avec la réglementation
- Négocier des contrats avec des fournisseurs
- Collecter et analyser des données relatives aux marchandises, aux flux de commerce international, et à d'autres aspects des opérations douanières
- Assurer la relation client : suivi commercial, gestion des incidents (échanges, retours, avoirs), relance pour recouvrement
- Créer, ouvrir les comptes des nouveaux clients (propositions commerciales, devis, commande/contrat, informations nécessaires à la livraison et à la facturation)
- Etablir des rapports de vente détaillés
- Gérer les ventes de la commande à la livraison, en s'assurant des délais convenus et de la conformité des conditions contractuelles aux procédures internes
- Mettre à jour, clôturer les dossiers des clients
- Gérer les factures et les recouvrements en liaison avec les services comptable, juridique, contentieux
- Assurer les relations et le suivi avec les différentes parties prenantes du projet (sous-traitants, fournisseurs, clients finaux, collectivités, opérateurs)

Communication, Création, Innovation, Nouvelles technologies

- Renseigner et mettre à jour des outils de suivi et de traçabilité de l'activité (tableaux de bord, relevés d'incidents, qualitéetc.)
- Organiser des événements commerciaux
- Rédiger des fiches produits ou des argumentaires
- Organiser des événements de networking pour rencontrer des clients potentiels
- Assurer une veille concurrentielle active
- Collaborer avec les équipes internes pour résoudre les problèmes clients

Coopération, Organisation et Développement de ses compétences

- Développer l'esprit d'équipe
- Planifier et organiser des réunions commerciales
- Participer à des projets transverses et mettre à disposition ses compétences techniques et de sa connaissance des clients
- Parler une ou plusieurs langues étrangères
- Assurer la veille juridique et réglementaire
- Organiser des réunions internes, préparer l'ordre du jour, rédiger les comptes rendus

Management, Social, Soins

- Optimiser la gestion des stocks et des ressources
- Former les nouveaux employés aux techniques de vente
- Gérer le personnel (pointages, notes de frais, suivi des formations)

Savoir-être professionnels

- Faire preuve de rigueur et de précision
- Faire preuve d'autonomie
- Avoir l'esprit d'équipe

Savoirs

Techniques professionnelles

- Techniques commerciales
- Gestion des commandes et des stocks
- Maîtrise des techniques de vente à distance et de négociation
- Techniques de communication interpersonnelle
- Techniques de rédaction commerciale

Domaines d'expertise

- Maîtrise des outils informatiques (Internet, messagerie électronique) et bureautiques (Word, Excel, PowerPoint)
- Connaissance des indicateurs de performance
- Connaissance des marchés cibles
- Stratégies de marketing digital
- Connaissance des marchés internationaux
- Connaissance des marchés étrangers
- Connaissance des lois sur le commerce international

Transition numérique

Normes et procédés

- Connaissance des normes de service client
- Techniques de gestion administrative
- Réglementation du commerce international (Incoterms, ...)

Produits, outils et matières

- Utilisation de systèmes de gestion de base de données

Transition numérique

Contextes de travail



Conditions de travail et risques professionnels

- Déplacements professionnels
- Possibilité de télétravail
- Station assise prolongée



Horaires et durée du travail

- Travail en journée
- Travail selon un rythme irrégulier et des pics d'activité



Lieux et déplacements

- Zone nationale



Publics spécifiques

- Clientèle de professionnels

Statut d'emploi

- Salarié secteur privé (CDI, CDD)
-

Types de structures

- Entreprises et milieux professionnels
-

Secteurs d'activité

- Commerce et distribution