

ASSISTANT COMMERCIAL

TYPES DE POSTES RATTACHÉS À L'EMPLOI :

- > **Assistant commercial.**
- > **Agent du volant de remplacement.**
- > **Assistant des noms de domaines.**

DÉFINITION SYNTHÉTIQUE DE L'EMPLOI* :

En charge du traitement des demandes clients, de la facturation et de la tenue du fichier clients, assurer le suivi administratif des ventes. Etre le premier contact du client avec l'entreprise et le « bras droit » des commerciaux qu'il assiste.

ACTIVITÉS PRINCIPALES** :

- **Administratif** : réception du courrier, rédaction et envoi des devis, traitement des demandes et factures, transmission (par téléphone, courrier ou e-mail) des informations sur les devis et délais, suivi et classement des dossiers...
- Mise à jour de la base de données clients.
- **Relation client** :
 - > En position d'intermédiaire entre les clients externes et internes : vérification et suivi de la mise en œuvre de la commande client, du règlement des factures impayées...
 - > Participation à la préparation des dossiers clients, des offres commerciales (devis, propositions techniques...) pour les clients.
 - > Mise à jour des dossiers avant les visites aux clients.
- > En contact permanent avec l'externe : accueil client, réponse à l'ensemble des demandes.

ACTIVITÉS SECONDAIRES :

- Participation aux réunions commerciales.
- Possibilité d'accompagnement des commerciaux ou du responsable sur le terrain (visite client, réunions...).

COMPÉTENCES REQUISES*** :

savoirs

- **Connaissance** :
 - Des outils bureautique (pack Office et gestion).
 - Des Systèmes d'Information et applications liées aux produits et services vendus.
 - Des techniques rédactionnelles et maîtrise de l'orthographe.
- Des techniques commerciales et conseil au client.
- Des produits et services de l'OPT-NC.
- De l'organisation de l'OPT-NC (directions métiers, centres, services...).

savoir-faire

- Savoir présenter à un client l'activité de l'OPT-NC, les produits et services dont celui-ci peut bénéficier.
- Effectuer les tâches administratives (renseigner et mettre à jour la base de données clients et les dossiers administratifs...).
- Argumenter et traiter les objections clients.
- Remonter les informations pertinentes sur les clients, attentes, réclamations... aux commerciaux ou au responsable qu'il assiste.
- Rassembler et synthétiser les informations.
- Rédiger des comptes rendus.
- Pratiquer l'écoute active des besoins et attentes de son interlocuteur interne ou externe.
- Savoir exprimer clairement une problématique ou une situation pour assurer la mise en œuvre de la commande client.

comportements professionnels

- Sens prononcé du service et du contact client.
- Sens de l'organisation.
- Rigueur.
- Autonomie.
- Qualités relationnelles.
- Esprit d'équipe.
- Réactivité.



PARTICULARITÉS D'EXERCICE DE L'EMPLOI :

CONDITIONS D'ACCÈS À L'EMPLOI :

Prérequis à l'emploi

Formations nécessaires à l'emploi

PROXIMITÉ AVEC D'AUTRES EMPLOIS :

Assistant administratif - Secrétaire - Téléconseiller.

EXEMPLE(S) DE PARCOURS DE CARRIÈRE :

Possibilités d'emplois précédents

Assistant administratif.

Chargé de contact clientèle.

Secrétaire.

Téléconseiller.

Conseiller commercial.

Evolutions potentielles vers d'autres emplois

Chargé d'affaires.

Chargé d'exploitation commerciale.

TENDANCES D'ÉVOLUTIONS DE L'EMPLOI :

Facteurs clés d'évolution à moyen terme

- Programme Convergence.

Conséquences sur les activités et les compétences

- Evolution des processus, du parcours client.

**Définition synthétique de l'emploi : Il s'agit à la fois de la finalité, de la raison d'être et de la contribution attendue de l'emploi.*

*** Activités principales : Il s'agit des principaux ensembles d'actions ou d'opérations qui permettent de réaliser la mission de l'emploi.*

****Compétences requises : Les compétences pour occuper un emploi de référence se déduisent des activités. C'est une combinaison de savoirs et de savoir-faire mobilisés en situation de travail et nécessaires à la réalisation des activités. Il est à noter que les compétences citées pour un emploi de référence sont des compétences cibles, leur niveau de maîtrise peut être différent en fonction du poste occupé dans cet emploi.*