

# CHARGÉ D'AFFAIRES

## TYPES DE POSTES RATTACHÉS À L'EMPLOI :

- > **Chef de cellule grands comptes.**
- > **Chargé d'affaires télécoms grands comptes.**
- > **Chef de cellule entreprises.**
- > **Chargé d'affaires télécoms entreprises.**
- > **Chargé d'affaires courrier.**
- > **Gestionnaire des noms de domaines.**

## DÉFINITION SYNTHÉTIQUE DE L'EMPLOI\* :

Effectuer un suivi constant de son portefeuille clients professionnels (B to B) et proposer des solutions adaptées à leurs attentes et besoins, tout en optimisant les ventes.

## ACTIVITÉS PRINCIPALES\*\* :

- **Vente aux professionnels de solutions technico-commerciales :**
  - > Accueil et renseignement des clients.
  - > Mise en place de la relation client.
  - > Préparation de propositions de solutions technico-commerciales.
  - > Négociation, vente.
- **Suivi des dossiers clients :**
  - > Vérification de la livraison des solutions techniques vendues (caractéristiques et délais).
  - > Suivi de la vie des dossiers clients, contrats associés.
  - > Traitement des réclamations.
  - > Communication interne avec les services techniques lors de problèmes complexes ou litiges importants dépassant le périmètre de compétences techniques du chargé d'affaires.
- **Pilotage de son activité et développement de son portefeuille clients :**
  - > Mise en œuvre du Plan d'Action Commercial - PAC.
  - > Prospection de nouveaux clients.
  - > Fidélisation des clients.
  - > Création durable de valeur dans la relation client.
- **Gestion de l'information technique et commerciale :**
  - > Veille stratégique, technique et commerciale.
  - > Collaboration étroite avec le Marketing pour les remontées terrain et participe à l'élaboration de nouvelles offres.

## ACTIVITÉS SECONDAIRES :

- Participation à des événements de type forum, salons, partenariats...

## COMPÉTENCES REQUISES\*\*\* :

### savoirs

#### Connaissance :

- Des produits et services de l'Office.
- Des processus métiers et interlocuteurs internes.
- Du SI métier (outils informatiques et SI spécifiques à l'activité des équipes de vente).
- Des techniques de vente (processus de vente : prospection, accueil client, découverte du besoin, présentation produits, négociation, suivi du client...).

### savoir-faire

- Prospecter de nouveaux clients.
- Comprendre les attentes clients pour choisir les actions de fidélisation adaptées.
- Mettre en œuvre les méthodes d'analyse du besoin.
- Travailler en transversalité.

### comportements professionnels

- Sens commercial.
- Capacité d'adaptation.
- Réactivité.
- Sens de l'écoute active.
- Empathie.
- Autonomie.
- Exigence du résultat.
- Qualités relationnelles.
- Intégrité.
- Discrétion professionnelle.
- Savoir représenter l'Office avec professionnalisme.



## PARTICULARITÉS D'EXERCICE DE L'EMPLOI :

## CONDITIONS D'ACCÈS À L'EMPLOI :

### Prérequis à l'emploi

BAC et BAC+3 orienté vente, commerce.

### Formations nécessaires à l'emploi

## PROXIMITÉ AVEC D'AUTRES EMPLOIS :

Chargé de l'exploitation commerciale - Conseiller commercial - Chargé des relations distributeurs.

## EXEMPLE(S) DE PARCOURS DE CARRIÈRE :

### Possibilités d'emplois précédents

Assistant commercial.

Conseiller commercial.

Chargé de contact clientèle.

Téléconseiller.

### Evolutions potentielles vers d'autres emplois

Chargé de l'exploitation commerciale.

Chargé des relations distributeurs.

Chargée de soutien des réseaux de vente.

Chargé des relations et du développement du numérique.

Chargé de marketing opérationnel.

Chef de produits.

## TENDANCES D'ÉVOLUTIONS DE L'EMPLOI :

### Facteurs clés d'évolution à moyen terme

- Arrivée de Convergence.

### Conséquences sur les activités et les compétences

- Nouvelles perspectives du parcours et de la relation 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.*

