

 **MÉTIERS DU NÉGOCE** **FORCE DE VENTE**

Vendeur(se) comptoir conseil

MISSION PRINCIPALE : Il accueille, identifie et analyse les besoins des clients

Le vendeur comptoir en négoce des matériaux de construction prend en charge le client au comptoir. Il l'accueille, identifie ses besoins, analyse sa demande et lui délivre des conseils techniques, dans le but de conclure la vente. Il réalise les encaissements et édite les documents commerciaux supports à la transaction commerciale. Il assure également le suivi des commandes. Il agit sous la responsabilité du chef d'agence ou de son délégué.



Autres appellations : Conseiller(ère) de vente, Conseiller(ère) technique, Vendeur(se) comptoir

DÉCOUVRIR

Les compétences métier

1. ANALYSER LES CARACTÉRISTIQUES D'UN PROJET ET APPORTER UN CONSEIL TECHNIQUE APPROPRIÉ SUR LES TECHNIQUES ET LES PRODUITS DE CONSTRUCTION

- Réaliser une découverte des besoins du client et des caractéristiques du projet de construction ou de rénovation en utilisant différentes sources (plans, métrés, entretien avec un client, ...)
- Recueillir et qualifier les données relatives au client en utilisant les outils digitaux à disposition (CRM)
- Conseiller un client sur les matériaux, leurs modalités de mise en œuvre, les systèmes constructifs en s'adaptant à son niveau de connaissance et à son profil et en respectant les normes et règles en matière de sécurité
- Organiser la documentation et les échantillons pour les rendre facilement accessibles aux clients
- Repérer les besoins en matériaux de construction aux différentes étapes d'un projet de construction ou de rénovation en tenant compte du type d'intervention à réaliser (gros oeuvre, charpente, couverture, aménagement, isolation, second oeuvre,...) et en exploitant les informations à disposition
- Identifier dans l'offre de l'entreprise les matériaux, produits et services correspondant aux besoins du projet en prenant en compte les normes et la réglementation en matière de construction
- Composer chaque fois que possible une offre globale de produits et de services à l'attention du client en vue de répondre à l'ensemble de ses besoins
- Présenter et expliquer les fonctionnalités des différents produits en s'appuyant sur la documentation technique et les échantillons mis à la disposition de la clientèle
- Calculer les quantités de matériaux nécessaires en tenant compte du projet du client
- Expliquer au client les spécificités techniques de mise en oeuvre des produits et matériaux en vue de l'alerter sur les risques d'un non-respect des règles de mise en œuvre
- Accompagner le client en cas de besoin vers une personne ressource afin de répondre aux demandes du client nécessitant une expertise particulière

2. COMMUNIQUER AVEC LES CLIENTS, LES INTERLOCUTEURS ET L'ÉQUIPE DE L'AGENCE

- Utiliser le téléphone et les différents moyens de communication à sa disposition en vue de réaliser des prises de rendez-vous, des démarches commerciales auprès des clients et des échanges avec les différents services de l'entreprise et avec les fournisseurs
- Diriger les appels en agence vers les bons interlocuteurs en veillant au respect des procédures en vigueur
- Réaliser des prises de notes en situation de face à face client et formaliser les informations recueillies en vue d'une exploitation des informations par les autres membres de l'équipe
- Élaborer différents types de documents écrits en vue de communiquer avec les clients (mails, devis, lettres, ...)
- Traiter une réclamation par téléphone et en face à face en veillant à préserver la qualité de la relation commerciale avec le client et à respecter les procédures en vigueur
- Qualifier une réclamation en vue d'identifier les solutions possibles pour son traitement
- Alerter un client sur un risque de non-respect d'une règle de sécurité en mettant en évidence les risques encourus
- Présenter aux clients les solutions digitales mises à leur disposition en veillant à repérer ceux ayant besoin d'un soutien renforcé
- Adapter sa communication afin de tenir compte des besoins des interlocuteurs en situation de handicap

3. ORGANISER SES INTERVENTIONS DANS LE CADRE D'UN TRAVAIL EN ÉQUIPE

- Coordonner ses interventions avec celles de l'équipe de l'agence en veillant à l'articulation de ses interventions avec les attachés technico-commerciaux
- Identifier et collecter les informations pertinentes en matière de relevé de prix, de remontée d'informations terrain et de veille concurrentielle en vue de les transmettre au sein de l'équipe
- Transmettre des informations pertinentes aux différents services de l'entreprise sur les clients, leurs projets, leurs caractéristiques, leurs risques et les contraintes de la commercialisation en respectant l'organisation hiérarchique et fonctionnelle de l'entreprise
- Hiérarchiser ses priorités afin de se montrer disponible pour les clients tout en assurant le suivi et l'entretien de l'espace de vente
- Prendre en compte dans ses déplacements et ses interventions les règles de sécurité en tenant compte des consignes en vigueur dans l'entreprise (plan de circulation, règlement intérieur,...)

4. DÉCOUVRIR LES BESOINS D'UN CLIENT ET CONDUIRE UN ENTRETIEN DE VENTE DANS UNE AGENCE

- Établir un contact positif et un climat de confiance avec un client en personnalisant la relation avec lui dès son arrivée dans l'espace de vente
- Prendre en compte l'ensemble des clients présents dans l'espace de vente en vue d'anticiper les insatisfactions liées aux files d'attente
- Reformuler les besoins du client en vue de valider la bonne compréhension de ses besoins avant de faire une proposition
- Mettre en valeur l'offre de produits et de services de l'entreprise en veillant à présenter ses avantages concurrentiels
- Identifier et proposer une offre de produits et de services en vue de réaliser des ventes complémentaires, additionnelles et de substitution
- Conclure une vente en valorisant la décision prise ou l'acte d'achat réalisé par le client
- Argumenter l'ensemble des composantes de l'offre commerciale en vue de répondre avec efficacité aux objections
- Valoriser les performances environnementales des produits et solutions proposés en s'appuyant sur des arguments techniques
- Négocier les conditions de vente (produits, services, prix, mode et délai de règlement, respect des quantités en fonction du conditionnement, remises, livraison, mise en attente, ...) en veillant au respect de la politique commerciale de l'entreprise
- Proposer une solution adaptée en veillant au respect des procédures en vigueur

5. UTILISER LES OUTILS ET METTRE EN ŒUVRE LES PROCÉDURES EN MATIÈRE DE GESTION COMMERCIALE

- Utiliser les fonctionnalités du logiciel de gestion de l'entreprise en vue d'éditer les documents commerciaux supports à une transaction
- Chiffrer une proposition commerciale en tenant compte des quantités commandées et de la délégation tarifaire
- Vérifier que les quantités commandées correspondent aux besoins du client en tenant compte des unités de vente générales ou ponctuelles définies par l'entreprise
- Mettre en oeuvre avec fiabilité les procédures en vigueur en matière d'encaissement et de règlement en veillant à s'adapter aux situations de paiement au comptant ou à crédit

6. OPTIMISER LA GESTION DES FLUX PHYSIQUES DES MATÉRIAUX DE CONSTRUCTION

- Réaliser une consultation de stock et l'enregistrement d'une entrée ou d'une sortie de stock en utilisant le système d'information de l'entreprise
- Évaluer les délais de livraison en tenant compte des délais d'approvisionnement auprès des différents fournisseurs et / ou des plateformes logistiques
- Définir des dates de livraison au client en tenant compte des contraintes logistiques internes et externes
- Optimiser la gestion des stocks en privilégiant la vente des produits stockés
- Identifier les conséquences des écarts d'inventaire en veillant à leur impact sur les différentes activités

7. RÉPONDRE AUX BESOINS DES CLIENTS EN SITUATION DE VENTE COMPTOIR

- Repérer les produits, matériaux et la réglementation visant à faciliter l'accessibilité des publics en situation de handicap aux bâtiments en vue de conseiller le client
- Traiter de manière simultanée l'accueil des clients et la prise en charge d'un client au téléphone en respectant les consignes de gestion des priorités de l'entreprise
- Adapter l'accueil au sein de l'agence en vue de répondre aux besoins des visiteurs en situation de handicap
- Veiller à la qualité de l'expérience client au sein de l'agence en s'appuyant sur les outils digitaux à disposition

8. RÉALISER DES ANIMATIONS COMMERCIALES

- Proposer des actions et animations commerciales en tenant compte des besoins des clients et de l'état des stocks
- Organiser des actions et des animations commerciales, notamment avec l'aide des fournisseurs en veillant à leurs bonnes conditions de mise en œuvre
- Réaliser une animation commerciale en veillant à mettre en valeur les produits présentés
- Evaluer les résultats de l'animation en vue de proposer des réajustements ultérieurs

Les compétences transversales

1. RÉALISER SON ACTIVITÉ SELON LES NORMES DE L'ENTREPRISE ET LE CADRE RÉGLEMENTAIRE

- Appliquer le règlement intérieur (horaire, langage approprié, ...)
- Véhiculer par son attitude l'image de l'entreprise
- Respecter les consignes organisationnelles
- Utiliser les équipements de protections individuelles adaptés aux activités à réaliser

2. TRAVAILLER EN ÉQUIPE

- Solliciter la bonne personne en fonction des besoins
- Partager les informations (y compris celles recueillies auprès des clients), s'assurer de leur compréhension et des bonnes pratiques
- Coopérer avec les équipes en interne

3. UTILISER LE NUMÉRIQUE

- Savoir utiliser les applications informatiques (de type office 365)
- Maîtriser les outils numériques et applications liés à son métier (ex. logiciels d'analyse, ...)

4. CONTRIBUER À L'AMÉLIORATION CONTINUE DU TRAVAIL

- Identifier et proposer des axes d'amélioration dans la réalisation des activités

5. AGIR FACE À UN ALÉA

- Prévenir sa hiérarchie en cas d'aléas ou de dysfonctionnement
- Face à un aléa, s'adapter en tenant compte des objectifs de sécurité, de qualité et de délai

6. S'ORGANISER DANS SON ACTIVITÉ PROFESSIONNELLE

- Identifier les informations manquantes à l'exécution du travail et le cas échéant en informer sa hiérarchie
- S'organiser dans son activité en fonction du temps nécessaire pour la réalisation des tâches selon l'expérience

7. SAVOIR COMMUNIQUER

- Savoir accueillir les clients et toutes personnes qui se présentent sur le site
- Adapter sa posture et sa communication aux interlocuteurs et aux situations
- Informer et rendre compte de son activité

QUELQUES MOTS SUR

Les certifications

DIPLÔMES

- Baccalauréat Professionnel Commerce
- Baccalauréat Professionnel Vente négociation prospection suivi de clientèle

TITRES

- Titre Professionnel Conseiller de vente (Niveau 4)

CERTIFICATIONS

- Certificat de Qualification Professionnelle Vendeur Conseil en négoce des matériaux de construction