



Commercial(e)

OBSERVATOIRE des MÉTIERS

Code ROME : D1407 Relation technico commerciale

de l'alimentation en détail



Le/la commercial(e) développe et dynamise les ventes de son entreprise sur une zone géographique ou sur un rayon ou produit définis. Il/elle analyse les besoins et attentes des clients de son portefeuille, les conseille, leur vend les produits et services les plus adaptés et les fidélise.

Autres appellations : *Traiteur événementiel...*

Activités professionnelles

Tous les professionnels exerçant ce métier ne réalisent pas systématiquement toutes les activités ci-dessous. Certaines peuvent en effet être confiées à d'autres professionnels, en fonction de l'organisation et de la taille de l'entreprise et du niveau de responsabilité du poste.

- Prospection
- Conseil au client et vente de produits et/ou de prestations
- Analyse de la qualité des produits, services et prestations
- Communication et travail en équipe



Activités « à la carte »

- Préparation d'événements ou prestations
- Organisation et suivi des événements ou prestations
- Coordination des activités d'une équipe lors d'une prestation

Blocs de compétences et compétences

Prospection

- Elaborer un plan de prospection
- Adapter sa communication aux caractéristiques du prospect (particulier, professionnel...)
- Mener un entretien de prospection par téléphone
- Elaborer et utiliser la documentation commerciale de l'entreprise
- Identifier les voies de communication et de promotion (salon, site internet, réseaux sociaux...)
- Réserver, agencer, installer et organiser un stand sur un salon
- Réaliser une veille sociale et concurrentielle afin d'identifier les tendances et évolutions du marché
- Identifier et utiliser les moyens de communication et de promotion numériques de l'entreprise (réseaux sociaux, site internet ...)

Conseil au client et vente de produits et/ou de prestations

- Accueillir le client, identifier ses besoins et estimer un budget
- Apporter un conseil au client sur les produits ou les prestations
- Valoriser les prestations et les produits par une argumentation adaptée, par une proposition de dégustation...
- Proposer un produit ou une prestation personnalisée adapté aux besoins du client
- Etablir le dossier client
- Elaborer un bon de commande
- Formuler des suggestions ou des solutions de remplacement face à une attente non satisfaite
- Déterminer le coût de la prestation et élaborer un devis
- Conclure la vente
- Gérer les acomptes et le règlement

Analyse de la qualité des produits, services et prestations

- Etablir et analyser le bilan de satisfaction du client concernant les produits/offres et/ou prestations
- Proposer et mettre en œuvre des actions d'amélioration
- Analyser les prestations en interne, identifier les anomalies et proposer des axes d'amélioration

Conditions d'exercice et spécificités

Le/la commercial(e) est en contact avec la clientèle et en relation avec les différents services de l'entreprise (direction, production, logistique, comptabilité...).

Le/la commercial(e) peut avoir une spécificité de traiteur événementiel. Dans ce cas, il/elle propose des prestations personnalisées aux clients en plus de la vente des produits. Il/elle prépare et organise les événements (réception, ...), coordonne les moyens humains concourant à la réalisation de la prestation (production, service...) et supervise les opérations logistiques.

Voies d'accès au métier

Niveau 4

- Bac métiers du commerce et de la vente option B

Niveau 5

- BTS Technico-commercial
- BTS commerce international

Une connaissance du domaine d'activité de l'entreprise est souhaitée.



Commercial(e)

OBSERVATOIRE des MÉTIERS

de l'alimentation en détail



Communication et travail en équipe

- Transmettre les informations appropriées aux autres membres de l'équipe, à l'équipe de production et à sa hiérarchie
- Organiser son activité en prenant en compte les contraintes des membres de l'entreprise
- Etablir un échange avec les membres de l'équipe de laboratoire sur la composition et les techniques de fabrication des produits, sur les retours des clients.... afin de définir les besoins des clients et faire évoluer l'offre de produits



Blocs de compétences et compétences « à la carte »

Préparation d'événements ou prestations

- Recueillir l'ensemble des informations utiles à la gestion de l'événement (plan des locaux, équipements, matériels, mobiliers à disposition...)
- Elaborer le projet et le dossier technique répondant aux attentes du client
- Sélectionner les fournisseurs ou prestataires et leur passer commande
- Elaborer et transmettre les documents détaillant l'organisation de la production et du service, le plan d'implantation
- Elaborer et faire valider le planning d'intervention
- Transmettre les directives liées à l'organisation aux interlocuteurs pertinents (laboratoire, prestataires de services ...)

Organisation et suivi des événements ou prestations

- Contrôler la conformité des produits, matériels et équipements lors du déchargement
- Constituer et gérer l'équipe nécessaire à la prestation
- Répartir les tâches et donner les consignes
- Gérer la cadence ou le minutage technique de la prestation
- Contrôler la qualité des produits fabriqués, la qualité du service et le respect des règles d'hygiène et de sécurité
- Contrôler le travail effectué
- Identifier les anomalies et mettre en œuvre des actions correctives
- Coordonner le emballage du matériel et des produits, le nettoyage et la remise en état des lieux
- Assurer la relation avec le client durant l'intervention de l'entreprise

Coordination des activités d'une équipe lors d'une prestation

- Expliquer les consignes et les règles aux membres de l'équipe
- Vérifier la compréhension des consignes et évaluer leur mise en œuvre
- Fixer les objectifs individuels et collectifs pour l'évènement
- Faciliter la communication au sein de l'équipe
- Organiser et conduire des réunions d'information avec l'équipe en amont de la prestation
- Détecter et gérer les difficultés et les conflits au sein de l'équipe

Domaines de connaissances mobilisés et Formacode

- Vente produit alimentaire 34525
- Entretien vente 34592
- Négociation commerciale 34582
- Stratégie commerciale 34085
- Prospection vente 34593
- Gestion performance 32079
- Bonnes pratiques hygiène agroalimentaire 21547
- Economie 13254
- Droit 13254

Qualités / Ressources transverses

Gestion des relations interprofessionnelles et des situations relationnelles délicates
Travail en équipe
Relation client
Prise d'initiative et gestion des aléas
Rigueur et fiabilité
Autonomie
Apprentissage et actualisation des compétences
Innovation
Influence et persuasion
Analyse et synthèse de l'information

Evolutions du métier

- Digitalisation de la relation clients : mise en valeur des produits via les réseaux sociaux, les sites internet ; prise de commandes par internet



Aires de mobilités professionnelles

D'un métier à l'autre, des évolutions professionnelles sont possibles.

Le schéma ci-dessous permet à une personne qui exerce le métier de commercial d'identifier les métiers qui lui sont accessibles (métiers cibles) :

- Dans son secteur professionnel ou un autre,
- En consentant un effort de formation et/ou en acquérant une expérience professionnelle plus ou moins important(e).

Chaque point sur le schéma représente un métier cible (la liste n'est pas exhaustive).

Attention ! Les aires de mobilités professionnelles ne sont pas des parcours professionnels ou des parcours de formation en tant que tels.

