

Définition :

Véritable relais des commerciaux et interlocuteur sédentaire privilégié du client, le/la commercial(e) sédentaire a pour mission de proposer aux clients un service de qualité. Pour cela, en collaboration avec le commercial, il/elle offre aux clients une prestation commerciale complète (suivi individualisé, réactivité dans les réponses apportées, conseil technique) ce qui conduit nos clients à positionner Frans Bonhomme en partenaire privilégié de leurs projets.

Missions et activités principales :

✓ Accueillir, conseiller et vendre une solution adaptée

- Au téléphone principalement mais également sur le site, accueillir le client de façon personnalisée en appliquant l'attitude commerciale Made in Frans
- Assurer des appels offensifs pour qualifier de nouveaux clients prospects, identifier leurs besoins en termes de produits et services. Planifier et/ou confirmer la première visite avec le commercial
- Commencer la vente par un recueil approfondi d'informations pour répondre au mieux aux besoins (caractéristiques, projet, budget...)
- Selon son niveau d'expertise, conseiller le client et l'informer sur les caractéristiques produits. Si nécessaire, se faire accompagner par le commercial, le directeur des ventes ou l'expert technique
- Proposer une solution complète et adaptée au besoin du client et détecter les ventes complémentaires
- Interroger le client sur ses précédents projets afin de s'assurer que les ventes et les services (livraison, conseils...) ont répondu à ses attentes et détecter le diffus qui pourrait être associé
- Proposer les consommables et opérations commerciales
- Réaliser régulièrement des appels proactifs pour développer les ventes et transmettre des mails commerciaux (opérations commerciales, phoning, actions « coup de poing »...)
- Etablir les devis et les faire valider au commercial avant de les transmettre aux clients dans le respect des grilles tarifaires qui ont été négociées
- Dans le cadre d'une livraison, informer le client des conditions tarifaires en lien avec la prestation transport proposée (délais, règles de transport de marchandises)
- Au minimum une fois par mois, identifier avec les commerciaux les futurs inactifs et inactifs à contacter et participer aux relances pour maintenir la relation commerciale

✓ Contribuer à un service commercial de qualité

- Pour garantir le meilleur service commercial, réaliser un point journalier avec les commerciaux du périmètre
- En complément des actions du commercial en charge du secteur, être le second interlocuteur privilégié au service des clients en comptes
- Prendre note des demandes clients, en cas d'indisponibilité du commercial, et lui transmettre l'information
- Participer au suivi des commandes clients en compte afin de s'assurer de la satisfaction du service rendu
- Transmettre toute information nécessaire au client : disponibilité produits, fiches techniques, services...
- Contacter les fournisseurs pour toute demande d'information sur un produit, un délai de livraison ou une information technique
- Traiter une commande, faite en direct par le client, pour assurer la réactivité commerciale et en informer le commercial voir le directeur des ventes
- Selon ses compétences, répondre aux demandes d'études techniques, appels d'offres et remettre, dans les meilleurs délais, la documentation validée par le commercial ou le directeur des ventes puis en assurer le suivi
- Réaliser, plusieurs fois dans l'année, des tournées avec les commerciaux afin de rencontrer les clients et renforcer les relations commerciales
- Participer à la mise à jour et au classement de la documentation commerciale et technique utile au pôle commercial (données fournisseurs, offres de prix...)
- En cas d'indisponibilité du commercial, lors d'une commande en enlèvement pour un nouveau client en compte, prévenir l'équipe dépôt afin de garantir un accueil personnalisé du client dès sa première visite
- Après une première commande, contacter le client pour le remercier de la confiance accordée et s'assurer de sa satisfaction
- Le cas échéant, être force de proposition sur le développement de la ou les gammes dont il/elle est expert(e) afin de participer au développement commercial
- S'impliquer lors des formations et lire les documents relatifs aux évolutions techniques produits (documentations, formations...)

✓ Assurer la gestion administrative des comptes clients

- Selon l'organisation du territoire, créer les comptes clients dans le respect des procédures d'entreprise (procédures direction marketing, financière...) et des consignes communiquées par le commercial (remises, conditions de règlement)
- Assurer la mise à jour continue des données clients pour assurer le meilleur suivi commercial et financier puis compléter la base de données clients (données postales, mailing, données commerciales, contacts, groupes de rattachement)
- Pour les clients en comptes, à l'aide des outils informatiques, vérifier l'état du compte avant de contrôler la ligne de crédit du client
- Lorsqu'un bon de commande lui est adressé, vérifier l'adéquation avec le devis, afin d'éviter toute anomalie, et apporter les modifications nécessaires (quantité, référence, données clients...)
- Alimenter un tableau de bord pour piloter et participer aux relances de devis avec l'équipe commerciale dans le but d'améliorer le taux de transformation
- Effectuer l'archivage des documents traités, notamment les offres de prix
- Selon l'organisation du territoire, participer au recouvrement des créances notamment en contactant les clients par téléphone pour aider à la résolution rapide des litiges
- Informer le service pré-contentieux de toute difficulté rencontrée pour permettre un traitement rapide et éviter les procédures contentieuses et pertes
- Participer à la qualité de la communication avec l'équipe dépôt afin d'offrir le meilleur service client : commande en enlèvements réalisée par un nouveau client, livraison express, commande spécifique...
- Assurer l'administration des ventes utile au suivi de l'activité (tableaux de bord, appels clients...)
- Participer aux journées d'inventaire
- Rendre compte de son activité de façon hebdomadaire à son responsable hiérarchique

De façon temporaire et selon ses compétences, remplacer pour certaines activités son responsable hiérarchique ou ses collègues en leur absence. Selon son niveau de compétences, possibilité de devenir binôme pour former les nouveaux arrivants.

Compétences et savoir être :

- | | | | |
|------------------------------|------------------------------------|-----------------------------|-------------------|
| ✓ Aisance relationnelle | ✓ Maîtrise des techniques de vente | ✓ Capacité de prospection | ✓ Organisation |
| ✓ Intérêt produit | ✓ par téléphone | ✓ Orientation aux résultats | ✓ Sens du service |
| ✓ Intérêt pour le milieu BTP | ✓ Maîtrise de l'outil informatique | ✓ Ecoute | ✓ Curiosité |

Rattachement hiérarchique : Directeur des ventes comptes professionnels ou Directeur des ventes grands comptes

Evolutions possibles : Selon les profils et les projets professionnels des évolutions vers les métiers de ATC, Chef de dépôt/ magasin sont possibles ou autres métiers ...