

Acheteur
 Assistant(e) commercial(e)
 Chef de produit
 Hôte(esse) showroom
 Technico-commercial(e)



Fiche métier

Technico-commercial(e)

Environnement métier

Intitulé du métier

Technico-commercial(e).

Autre appellation du métier

Commercial(e), VRP, agent commercial(e).

Définition ou description synthétique du métier

- > Exerce son activité dans le domaine de la vente.
- > Sur le terrain, vend les produits de l'entreprise, pour cela gère un portefeuille de clients sur un secteur géographique ou un périmètre d'activité déterminé et réalise les objectifs commerciaux qui ont été définis avec l'entreprise. Ses clients peuvent être des grossistes, des artisans, tapissiers, soliers, des entreprises de confection, des distributeurs, des boutiques de meubles ou de linges de maison, des prescripteurs (décorateurs, bureaux d'études d'architectes dans le tissu d'ameublement), des centrales d'achat, des hôtels, des hôpitaux ou des cliniques, des maisons de retraite,...

Accès au métier

Diplôme, certification ou habilitation, requis ou recherchés : formation commerciale (force de vente, voire école de commerce), mais elle n'est pas suffisante. Une expérience dans le domaine du textile, du tissu ou du revêtement de sol (filière moquette) est appréciée. Dans le tissu d'ameublement, une forte sensibilité au domaine de la décoration est recherchée. Expérience : en règle générale, les portefeuilles les plus importants sont confiés à des technico-commerciaux expérimentés.

Conditions de travail

- > Se déplace constamment chez le client, sur son périmètre géographique d'intervention ou son périmètre d'activité.
- > Passe 50 % à 70 % de son temps à l'extérieur de l'entreprise chez le client.
- > Doit être présent dans les salons professionnels.

Relations fonctionnelles internes et/ou externes

- > En interne, est en relation avec :
 - la Direction Commerciale,
 - le chef de produit ou l'acheteur pour les remontées clients quant aux collections,
 - le responsable logistique/de gestion des stocks,
 - l'échantillonnage
 - la comptabilité pour la facturation client.
- > À l'externe, est constamment en relation avec les clients, dont la typologie est très variée.

Environnement de travail

- > Dans certaines entreprises, ses missions englobent la participation à la création de produits.
- > Assure le suivi des encours financiers de l'entreprise (risques client).

commercial

Activités communes regroupées par domaines d'activités

Gérer la relation client : vendre au travers d'actions du type :

- > **Visiter les clients** au moment des sorties de collections et en assurer le suivi plusieurs fois par an et accueillir parfois ses clients dans le show-room.
- > **Placer les produits** chez les distributeurs (porte-manteaux de tissus, cascades de moquette,...) et remettre les liasses de collection.
- > **Informers les clients** des nouveautés produits ou des offres promotionnelles.
- > **Cibler les besoins du client** et proposer le produit adapté en fonction de ses besoins et de son potentiel commercial : conseils autour de l'usage du produit, des motifs, des couleurs, des matières et des tendances de mode ou de décoration.
- > **S'assurer de la mise à disposition** de l'échantillonnage et du suivi de la demande des clients.
- > **Etudier les chantiers** (pour les clients prescripteurs) pour répondre aux appels d'offre.
- > **Commander les échantillons** pour répondre aux demandes des clients.
- > **Informers les clients** sur l'état des stocks.
- > **Gérer la négociation commerciale.**
- > **S'assurer de la solvabilité** des clients.
- > **Suivre la conformité** des commandes clients (produit et livraison) et la conformité des règlements clients.

Prospection / développement

- > **Constituer un fichier** de prospects ou consulter les listings fournis par la Direction Commerciale.
- > **Prendre RDV** avec les clients pour leur présenter les nouveautés.
- > **Faire référencer** l'entreprise chez les clients (centrales d'achat notamment).
- > **Répondre aux appels d'offre.**

Gestion des réclamations client

- > **Gérer les réclamations** client (problèmes de livraison, de qualité) et les répercuter à la direction commerciale ou à la direction des ventes.

Compétences

Savoirs théoriques

- > Connaissances techniques des tissus : contextures, matières, qualités, apprêts, origines des tissus,...
- > Permis de conduire indispensable.
- > Maîtrise d'une ou plusieurs langues étrangères en cas d'activité à l'export.

Savoir-faire

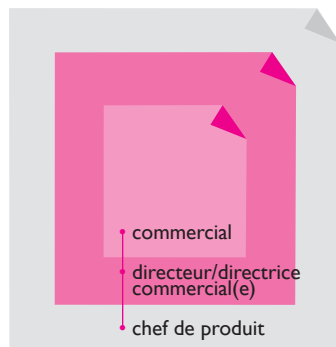
- > Écouter le client, ses besoins, ses projets, ou l'aider à remporter un appel d'offre (connaissance globale du marché).
- > Connaître le potentiel du client.
- > Associer les produits aux typologies de clientèle.
- > Connaître la capacité du client de s'approprier le produit (notamment pour les clients distributeurs).
- > Connaître les tendances, des projets en cours, des bureaux d'études.
- > Suivre des chantiers et évaluer la cohérence des prix proposés en cas de prescription.

Compétences relationnelles et aptitudes

- > Réactivité.
- > Écoute du besoin du client.
- > Conseil client.

Technicien-commercial(e)

Passerelles de mobilité



- adaptation par un accompagnement direct en situation de travail
- adaptation par un accompagnement spécifique
- adaptation par un accompagnement spécifique approfondi

Perspectives et facteurs d'évolution du métier

- > La maîtrise des aspects techniques du produit apparaît primordiale.
- > Garantir le renouvellement de la clientèle constitue une des missions clés dans certaines filières.
- > D'autre part, les pratiques en matière de négociation commerciale ou de suivi client varient en fonction de la typologie de la clientèle. Elles sont très caractéristiques lorsque le client est une centrale d'achat, et dans les relations inter-industrielles.
- > Plus globalement, le métier est soumis à l'exigence de réactivité, tant en termes de gestion des délais que de renouvellement des tendances.
- > À terme, il/elle devra veiller à la remontée de l'information client dans les services concernés de l'entreprise.
- > Son travail actuel sera enrichi d'une responsabilité de conseil (réglementation, sécurité, environnement,...), ce qui nécessitera un accroissement de la dimension technique de son activité.