

Responsable de magasin
en commerces de gros

Chef de projet et gestionnaire
du commerce électronique

Commercial(e) itinérant(e)
en commerces de gros

Acheteur(euse) - Vendeur(euse)
en produits frais

Vendeur(euse) sur site
en commerces de gros

Télévendeur(euse)
en commerces de gros



Fiche métier **Vendeur(euse) sur site** en commerces de gros

Définition

Les vendeurs(euses) sur site en commerces de gros **accueillent** et **accompagnent** les **clients** dans leur **choix de produits** et de **services** sur un lieu de vente. Ils/elles **mettent en valeur** les produits sur le lieu de vente, réalisent les encaissements ainsi que les documents supports à la transaction commerciale.

Autres appellations

- > Vendeur(euse) conseil
- > Vendeur(euse) show-room
- > Vendeur(euse) comptoir
- > Vendeur(euse) expo
- > Vendeur(euse) magasin
- > Vendeur(euse) sédentaire
- > Vendeur(euse) libre-service
- > Vendeur(euse) sur site
- > Vendeur(euse) carreau

Fiches ROME

- > D 1107 : Vente en gros de produits frais
- > D 1213 : Vente en gros de matériel et équipement

Spécificités d'exercice dans les différents secteurs des commerces de gros

Les vendeurs(euses) sur site en commerces de gros peuvent exercer leurs activités dans différents contextes, en fonction du secteur de l'entreprise.

- > **Dans le secteur alimentaire** : les vendeurs(euses) sur site peuvent exercer leurs activités sur carreau, la mise en valeur des produits dans l'espace de vente étant renouvelée au quotidien.
- > **Dans les secteurs non alimentaire et interindustriel** : l'activité des vendeurs(euses) sur site peut être centrée sur l'accueil clients et le conseil technique dans le cadre d'une vente au comptoir avec ou sans espace de vente associé, ou se dérouler dans un espace de vente spécifique nécessitant une animation particulière (salle d'exposition). Dans ce cas, il appartient



COMMERCE

aux vendeurs(euses) sur site d'animer la salle d'exposition (choix des produits à mettre en avant, mise en scène des produits...). Les vendeurs(euses) sur site ont un rôle de conseil technique primordial. Dans certains secteurs (génie climatique par exemple), ils/elles peuvent être sollicités(ées) pour accompagner un(e) commercial(e) itinérant(e) chez un client pour apporter des conseils techniques pointus.

Conditions d'exercice du métier

Dans les locaux de l'entreprise

Activités professionnelles

- > Traitement des demandes des clients sur un lieu de vente
- > Mise en valeur des produits et des collections dans le lieu de vente
- > Réalisation des encaissements et des documents supports à la transaction commerciale
- > Suivi des commandes et livraisons

Compétences

Organiser un espace de vente

- > Organiser et agencer l'espace de vente en mettant en valeur les produits, les nouveautés, les collections et les promotions
- > Évaluer les conditions matérielles d'accueil dans l'espace de vente et identifier les mesures correctives
- > Dynamiser l'espace de vente pour inciter le client à découvrir de nouveaux produits
- > Vérifier la conformité de la commande enregistrée

Spécificités salles d'exposition

- > Élaborer des propositions d'installation des produits et des collections dans la salle d'exposition en prenant appui sur les tendances et sur des conseils d'experts (architectes, fournisseurs, fabricants,...)
- > Réaliser l'installation des produits et des collections dans la salle d'expositions de manière à séduire et susciter l'intérêt des clients et en prenant appui sur des choix pertinents en matière d'éclairage, d'accessoires, de matières,...
- > Accueillir des fournisseurs et négocier avec eux des commandes et avantages

Découvrir les besoins, argumenter et convaincre pour vendre

- > Etablir un contact et un climat de confiance
- > Mener une découverte des besoins du client par un questionnement adapté, une écoute active et une reformulation pertinente
- > Positionner le client dans la typologie clients de l'entreprise,
- > Cibler l'offre de produits et de services correspondant aux besoins du client,
- > Argumenter et négocier de façon pertinente l'ensemble des composantes de l'offre commerciale et répondre avec efficacité aux objections,
- > Valoriser l'image de l'entreprise et mettre en avant les avantages concurrentiels de ses produits et services,
- > Conclure l'entretien en valorisant la décision prise ou l'acte d'achat réalisé par le client,
- > Etablir une relation commerciale durable et de qualité avec un prospect ou un client

Responsable de magasin
en commerces de gros

Chef de projet et gestionnaire
du commerce électronique

Commercial(e) itinérant(e)
en commerces de gros

Acheteur(euse) - Vendeur(euse)
en produits frais

Vendeur(euse) sur site
en commerces de gros

Télévendeur(euse)
en commerces de gros

Apporter un conseil technique sur les produits et les services spécifiques à l'activité de l'entreprise

- > Identifier et apporter les informations et services techniques adaptés pour répondre aux besoins du client
- > Identifier les produits et les services correspondant aux besoins du client en prenant en compte la réglementation et les recommandations liées au secteur d'activité et le contexte du client
- > Prendre en compte les systèmes opérationnels de l'entreprise dans les services proposés aux clients
- > Expliquer les caractéristiques et le bon usage des produits en fonction des besoins du client

Accueillir et évaluer les besoins d'un client dans un espace de vente

- > Personnaliser la relation avec le client dès son entrée dans l'espace de vente
- > Prendre en compte l'ensemble des clients dans le magasin et anticiper les insatisfactions liées aux files d'attente
- > Analyser au travers du système de GRC l'information disponible sur l'activité d'un client, son organisation, ses pratiques et comportements d'achat, en vue d'en identifier les besoins
- > Associer aux produits proposés une offre de services en tenant compte de la politique commerciale de l'entreprise et des ressources disponibles
- > Vérifier la faisabilité de la transaction commerciale en évaluant la disponibilité des produits sur le système de GRC et en orientant le client vers des produits de substitution ou complémentaires
- > Identifier les informations permettant de repérer la solvabilité du client
- > Chiffrer la proposition commerciale en fonction des quantités demandées
- > Négocier les conditions de vente (produits, prix, mode de règlement, délai, remises, livraison, mise en attente,...) dans le respect des règles de l'entreprise

Spécificités salles d'exposition

- > Identifier la nature de la demande du client et évaluer le temps à investir
- > Réaliser des démonstrations et mettre en fonctionnement les équipements exposés pour expliquer au client le fonctionnement du produit
- > Apprécier la pertinence de réaliser un devis détaillé ou une étude pour le client
- > Utiliser un logiciel professionnel en vue de réaliser une étude
- > Évaluer la nécessité de recourir à un fournisseur ou à un bureau d'études en fonction de la complexité de l'étude à réaliser et des garanties légales à activer
- > Déterminer le niveau de détail du devis à communiquer au client
- > Orienter le client vers un ou plusieurs installateurs
- > Valoriser pour un artisan la plus-value qu'il peut proposer à partir d'un devis de base

Traiter les réclamations dans le respect de la relation commerciale

- > Recevoir et écouter une réclamation
- > Annoncer à un client un dépassement de son encours et négocier une solution adaptée
- > Identifier les raisons d'un mécontentement, d'une réclamation ou d'un litige et les qualifier
- > Identifier les solutions possibles pour traiter la réclamation ou le litige
- > Apporter une réponse adaptée à la situation dans le respect des procédures et de l'organisation en vigueur dans l'entreprise

Traiter les commandes et les livraisons clients

- > Prendre en compte les contraintes et les spécificités du client lors de l'enregistrement de la commande
- > Organiser les livraisons clients
- > Élaborer l'ensemble des documents administratifs et commerciaux nécessaires au traitement d'une transaction commerciale et à la préparation d'une livraison, en utilisant le logiciel de gestion interne

Spécificités salles d'exposition

- > Traiter les relations fournisseurs nécessaires à la satisfaction de la demande du client
- > Anticiper et traiter tout dépassement de délai en relation avec le fournisseur et le client

Accès au métier

Pré requis

- > Une connaissance préalable ou un intérêt marqué pour les produits commercialisés par l'entreprise est souhaitable.
- > Dans certains secteurs (non alimentaire, interindustriel), des compétences techniques peuvent être indispensables en raison de la forte technicité des produits et solutions techniques commercialisés.

Parcours possibles

- > CQP Vente sur Site en Commerces de Gros
- > Titre Professionnel Vendeur Conseil en magasin (niveau IV)
- > Bac Pro Vente Négociation Prospection Suivi de Clientèle
- > Bac Pro Commerce
- > BTS Management des Unités Commerciales
- > Certifications techniques en rapport avec les produits et services commercialisés par l'entreprise
- > Expérience de la vente/relation client au sein de l'entreprise, acquise dans le cadre d'une autre fonction (vente sur site, fonction d'assistant(e) commercial(e),...)

Domaines de connaissance

Commerce

- > Techniques de vente
- > Techniques de négociation commerciale
- > Techniques de merchandising

Outils bureautiques et informatiques

- > Logiciel de Gestion de la Relation Client (CRM)
- > Logiciels de traitement de texte, tableurs
- > Internet
- > Messagerie électronique

Organisation

- > Techniques de gestion du temps
- > Méthodes et outils du travail en équipe
- > Gestion client dans une relation multicanal

Responsable de magasin
en commerces de gros

Chef de projet et gestionnaire
du commerce électronique

Commercial(e) itinérant(e)
en commerces de gros

Acheteur(euse) - Vendeur(euse)
en produits frais

Vendeur(euse) sur site
en commerces de gros

Télévendeur(euse)
en commerces de gros

Connaissances techniques sur les produits et services

- > Fournisseurs
- > Gammes de produits : caractéristiques, saisonnalité,...
- > Services associés : financement, mise en service, SAV,...

Législation / Réglementation

- > Législation et réglementation associées au secteur d'activités de l'entreprise
- > Réglementation en matière de sécurité dans la salle d'exposition

Logistique

- > Sensibilisation à la logistique et à la gestion de livraison

D'un métier à l'autre ...

- > Les vendeurs(euses) sur site en commerces de gros peuvent évoluer vers les différents métiers de la filière commerciale : télévendeurs, vendeurs itinérants,...
- > Ils/elles peuvent également accéder à des métiers du management commercial : responsable d'équipe commerciale,...

Un métier en mouvement¹

L'évolution des entreprises de commerces de gros va dans le sens d'un **renforcement** des **complémentarités** entre les différents types de **commerciaux**. Les vendeurs(euses) sur site devront par conséquent travailler en **coordination étroite** avec l'équipe de commerciaux itinérants, lorsqu'il y en a une.

Ceci passe notamment par une **optimisation** de l'utilisation des **outils de gestion de la relation client** dont l'enrichissement et la consultation régulière permettront à tous les commerciaux de répondre dans les meilleures conditions possibles aux demandes des clients.

COMMERCE

1. D'après les résultats du Contrat d'Études Prospectives réalisé en 2011