



FICHES MÉTIERS

BRANCHE DES
COMMERCES DE GROS

IDCC 573 – Branche
des commerces de gros

Commercial(e) itinérant(e)



Édition
2024

OBSERVATOIRE
AKTO



Informations générales

Finalité du métier :

Le / la commercial(e) itinérant(e) vend des produits et des services en démarchant une clientèle de professionnels et en tenant compte de la stratégie commerciale de l'entreprise et des outils associés.

Il / elle développe un portefeuille de clientèle, établit et entretient la relation commerciale par des visites régulières.



Branche :

Branche des commerces de gros



Famille professionnelle :

Commercialisation



Autres appellations :

- Commercial(e)
- Vendeur(euse) itinérant(e)
- Technico-commercial(e) itinérant(e)
- Délégué(e) commercial(e)
- Attaché(e) commercial(e) itinérant(e)
- Chef(fe) de secteur
- Chargé(e) de clientèle

Activités

- Analyser son environnement et organiser son activité commerciale
- Préparer ses visites et assurer leur traçabilité
- Découvrir les besoins, argumenter et négocier en visite client
- Apporter un conseil personnalisé au client
- Assurer l'après-vente et le traitement des réclamations dans une logique de fidélisation des clients

Compétences associées aux activités

Analyser son environnement et organiser son activité commerciale

- Recueillir des informations pertinentes sur le marché, les concurrents et le potentiel de ses clients à partir de différentes sources
- Analyser l'évolution de son portefeuille clients et de sa performance commerciale en exploitant les données mises à disposition par l'entreprise au travers de ses systèmes d'informations
- Proposer des actions de prospection, conquête et fidélisation cohérentes avec l'analyse du secteur et du portefeuille clients et avec la politique et le plan d'actions commerciales de l'entreprise
- Planifier son activité sur son secteur commercial en fonction des objectifs définis

Préparer ses visites et assurer leur traçabilité

- Analyser les informations disponibles sur les clients et les prospects à visiter
- Définir pour chaque visite des objectifs commerciaux adaptés
- Concevoir une offre commerciale combinant des produits et des services adaptés aux besoins du client en tenant compte des contraintes de l'entreprise
- Réaliser le chiffrage de l'offre commerciale dans le respect de la politique commerciale en vigueur dans l'entreprise
- Sélectionner les arguments et modes de communication les plus pertinents pour une prise de contact efficace avec les clients et les prospects
- Organiser les visites de manière rationnelle et efficace
- Organiser les tournées de visites en prenant en compte les contraintes éventuelles liées au trajet, au trafic, à la recharge éventuelle du véhicule (en fonction du type d'énergie)...
- Assurer la traçabilité des visites en exploitant les outils mis à disposition au sein de l'entreprise
- Programmer les actions à conduire à l'issue des visites clients et prospects

Découvrir les besoins, argumenter et négocier en visite client

- Etablir un contact et un climat de confiance avec un client et avec un prospect
- Conduire une démarche de découverte des besoins d'un client ou d'un prospect
- Argumenter de façon pertinente l'ensemble des composantes de l'offre commerciale et répondre avec efficacité aux objections
- Négocier avec un client en s'appuyant sur différents leviers et en tenant compte des indicateurs de performance de l'entreprise
- Conclure l'entretien en valorisant la décision prise ou l'acte d'achat réalisé par le client

Apporter un conseil personnalisé au client

- Conseiller le client ou le prospect en prenant appui sur une argumentation technique pertinente
- Valoriser l'offre de services de l'entreprise
- Promouvoir les services offerts par les outils en ligne et autonomiser les clients dans leur utilisation des outils en ligne

Assurer l'après-vente et le traitement des réclamations dans une logique de fidélisation des clients

- Traiter les sollicitations des clients dans le souci de préserver la qualité de la relation commerciale
- Analyser les réclamations clients
- Formuler des propositions adaptées de traitement des réclamations
- Mettre en valeur auprès des clients les solutions proposées pour traiter les réclamations dans une logique de fidélisation

Domaines de compétences

Commerce

- Techniques de prospection
- Techniques de vente
- Techniques de négociation commerciale
- Techniques d'analyse de marché
- Outils et méthodes de l'analyse de la concurrence / veille concurrentielle
- Méthode d'analyse d'un secteur commercial
- Outils de e-commerce et stratégie multicanal

Outils bureautiques et informatiques

- Progiciel de Gestion de la Relation Client (CRM)
- Progiciel de Gestion Intégrée (ERP)
- Logiciels de traitement de texte, tableurs
- Internet
- Messagerie électronique
- Outils de recherche et de communication (réseaux sociaux...)
- Outils connectés

Communication

- Techniques d'expression orale et expression écrite adaptées aux médias utilisés

Organisation

- Techniques de gestion du temps
- Méthodes et outils du travail en équipe

Connaissances techniques sur les produits et services

- Fournisseurs
- Gammes de produits
- Gamme de services et services offerts par les outils digitaux à disposition (plate-forme de e-commerce, outils d'échange de données informatisé (EDI))

Législation / Réglementation

- Législation et réglementation associées au secteur d'activités de l'entreprise
- Législation et réglementation commerciale
- Règles de compliance

Conduite et entretien du véhicule

- Technique de conduite éco-responsable
- Procédures de conduite adaptées aux nouvelles technologies et nouvelles énergies (électrique notamment)
- Contrôle des indicateurs ou voyants adaptés selon le type d'énergie du véhicule



Pré-requis

- Accès au métier possible sans expérience professionnelle préalable, après un parcours de formation dans le domaine commercial
- Connaissance préalable ou un intérêt marqué pour les produits commercialisés par l'entreprise souhaitable
- Dans certains secteurs, des compétences techniques pouvant être indispensables en raison de la forte technicité des produits et solutions techniques commercialisés

Conditions d'exercice du métier

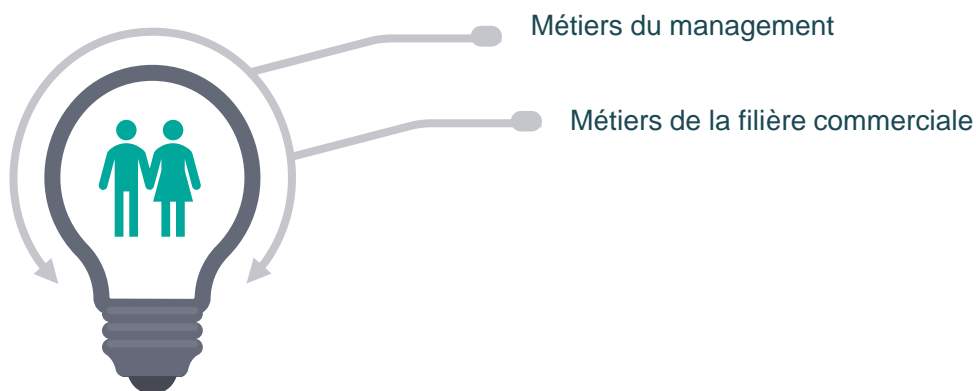
- Métier qui nécessite des déplacements réguliers auprès des clients et des prospects
- Activités du métier qui peuvent s'exercer sur un territoire donné, pour partie en télétravail, sous la supervision d'un responsable hiérarchique (chef des ventes, responsable de secteur...)
- Possibilité également d'être intégré(e) à une agence commerciale dans laquelle il/elle peut travailler en collaboration avec des commerciaux sédentaires.

Voies d'accès au métier *(liste non exhaustive)*

- CQP Commercial itinérant clientèle professionnelle (niveau 5)
- Titre Professionnel Négociateur Technico-Commercial (niveau 5)
- BTS Négociation et digitalisation de la relation client (niveau 5)
- BTS Conseil et commercialisation de solutions techniques (niveau 5)
- BTSA Technico-Commercial spécialité alimentation et boissons (niveau 5)
- BUT Techniques de Commercialisation (niveau 6)
- Licence Professionnelle métiers du commerce international (niveau 6)
- Certifications techniques en rapport avec les produits et services commercialisés par l'entreprise

Evolutions professionnelles

- Passerelles possibles vers d'autres métiers de la filière commerciale (commercial(e) grands comptes, spécialiste produit, spécialiste efficacité commerciale...)
- Evolutions vers des métiers du management (manager d'équipe commerciale itinérant(e), responsable d'unité commerciale, responsable commercial(e)...)



Évolutions prospectives

Chiffres-clés

Commerciaux itinérants en 2021⁽¹⁾



66 984

Salariés de 50 ans et plus en 2021⁽¹⁾



34 %

Part des salariés travaillant dans une TPE ⁽¹⁾



24 %

Part des salariés amenés à conduire des véhicules « nouvelles énergies » à horizon 2030 ⁽²⁾



50 %

(1) Sources : INSEE, données DSN 2021, retraitements Katalyse

(2) Sources : Hypothèses Katalyse / AKTO / Branche des Commerces de gros, exploitation des entretiens qualitatifs et de l'enquête en ligne, étude prospective 2023-2024

Enjeux majeurs



Impacts de la **diversification des activités** des entreprises

- Renforcement de la concurrence sur les marchés (en particulier depuis la crise sanitaire) servis par les entreprises les poussant à diversifier leur offre, leurs produits ou encore à développer de nouveaux services ou activités
- Développement des compétences commerciales des commerciaux itinérants devenant stratégiques du fait de leur contact permanent avec les clients et prospects



Digitalisation des **process** et des **outils** des commerciaux itinérants

- Transition numérique qui impacte les commerciaux itinérants à la fois dans leur façon gérer la relation clients et les différents canaux de vente (plateformes de mise en relation, stratégies de cross-canal...) mais également en interne à travers la digitalisation des flux d'information au sein de l'entreprise



Verdissement des flottes de véhicules

- Transition en cours des véhicules vers de nouvelles sources d'énergie notamment vers l'électrique pouvant modifier l'organisation des entreprises et les activités des métiers (prise en main des véhicules, adaptation des tournées / visites...)
- Sensibilisation nécessaire des commerciaux itinérants à la prise en main des véhicules aux nouvelles énergies pour faciliter la transition