



Assistant(e) commercial(e)



Cette fiche métier présente un large éventail des missions susceptibles d'être exercées par le titulaire du poste, ainsi que les compétences associées dans les entreprises des commerces de gros (CCN 3044). Elle est réservée à un usage d'information sur le métier et ne peut en aucun cas être utilisée comme fiche emploi repère dans le cadre de la classification de la branche.





Informations générales

Finalité du métier :

L'assistant(e) commercial(e) assure un rôle clé dans le développement commercial et la relation client, en appui aux équipes commerciales. Il / elle contribue à la gestion des offres commerciales et au suivi des clients, tout en garantissant une bonne coordination entre les services internes et les clients. Il / elle facilite ainsi la concrétisation des ventes et la fidélisation des clients.

Il / elle est chargé(e) de / d' :

- Soutenir le développement commercial en préparant les offres et en réalisant des relances
- Assurer le suivi client en répondant aux demandes et en contribuant à la fidélisation
- Assurer l'administration des ventes en établissant les devis et en saisissant les commandes



Branche :

Commerces de gros



Domaine professionnel :

Commercialisation - Vente



Autres appellations :

- Secrétaire assistant(e)
- Assistant(e) de gestion commerciale
- Assistant(e) de direction commerciale



Correspondances ROME :

- M1401 – Assistant(e) commercial(e)
- M1605 – Assistant(e) technique et administratif

Relation(s) hiérarchique(s)

Il/elle travaille sous la responsabilité du directeur commercial, quelle que soit la taille de l'entreprise dans laquelle il/elle exerce

Activités

- Assurer au quotidien les relations avec les clients ou prospects, généralement à distance
- Apporter un appui opérationnel et administratif aux commerciaux
- Réaliser le suivi administratif et budgétaire des ventes
- Contribuer au déploiement de la stratégie commerciale de l'entreprise

Compétences associées aux activités

Assurer au quotidien les relations avec les clients ou prospects généralement à distance

- Accueillir en général à distance le client ou prospect et adapter son comportement à la situation et à l'interlocuteur
- Orienter l'interlocuteur vers le service ou le collaborateur pertinent en fonction de la demande, et à partir des outils collaboratifs (agendas partagés, fichier de contact)
- Communiquer les informations pertinentes et communicables en réponse aux sollicitations et demandes
- Présenter au client l'activité de son entreprise et les services dont il peut bénéficier

Apporter un appui opérationnel et administratif aux commerciaux

- Assurer la prise de rendez-vous clients et prospects pour l'équipe commerciale
- Préparer les dossiers commerciaux avant les contacts et rendez-vous des commerciaux
- Rechercher et structurer les informations disponibles sur les clients et les prospects des commerciaux
- Préparer et participer à la construction de l'offre commerciale en collaboration avec un commercial
- Effectuer les relances clients sur les devis en cours
- Suivre les factures et les recouvrements en liaison avec les services comptable, juridique, contentieux
- Participer à des démarches commerciales (appels sortants pour des ventes ou opérations exceptionnelles,...)

Réaliser le suivi administratif et budgétaire des ventes

- Créer, ouvrir les comptes des nouveaux clients : saisir les dossiers (propositions commerciales, devis, commande/contrat, incidents)
- Mettre à jour, clôturer les dossiers des clients : saisir toutes les informations clients nécessaires à la livraison et à la facturation
- Mettre en œuvre les processus courants liés à la gestion administrative ou financière (règlement des factures, saisie des commandes, envoi des devis, bons de commande, bons de livraison, factures, mise à jour des dossiers clients)
- Renseigner et suivre le tableau de bord de suivi budgétaire du service ou de la structure
- Identifier et alerter sur toute anomalie d'ordre administrative ou budgétaire

Contribuer au déploiement de la stratégie commerciale de l'entreprise

- Mettre à jour les tarifs dans le logiciel dédié
- Alimenter et actualiser la base de données clients et prospects
- Préparer les tableaux de bord (ventes réalisées, non conclues...) de suivi d'activité commerciale
- Réaliser une veille concurrentielle et assurer une remontée d'information (offres concurrentes...)
- Diffuser sur le site Internet ou les réseaux sociaux de l'entreprise les informations sur des opérations commerciales ponctuelles



Prérequis

- Métier accessible sans expérience professionnelle mais une certification de niveau 4 est fortement recommandée (Bac, titre professionnel...) dans le secteur commercial ou comptable.
- La pratique d'une langue étrangère, en particulier l'anglais, peut être exigée.

Voies d'accès au métier par la certification

Exemples de certifications d'accès au métier appréciées par les entreprises :

- BAC PRO métiers du commerce et de la vente (Niveau 4).
- Bac pro Technicien conseil vente en alimentation option produits alimentaires (niveau 4).
- Bac pro assistance à la gestion des organisations et de leurs activités (niveau 4).
- Titre Professionnel assistant(e) commercial(e) (niveau 5).
- Titre professionnel assistant(e) import-export (niveau 5).
- BTS gestion de la PME (niveau 5).
- BTS management commercial opérationnel (niveau 5).
- BTS support à l'action managériale (niveau 5).
- BTS négociation et digitalisation de la relation client (niveau 5).

Domaines de compétences

Savoirs / Connaissances

- Techniques de communication orale, écrite
- Outils bureaucratiques
- Orthographe et grammaire
- Connaissances en techniques commerciales
- Législation et règlementation commerciale
- Techniques de gestion du temps et de conduite de projet
- Connaissances en gestion et statistique
- Maîtrise de langue(s) étrangère(s)

Savoir-faire / Compétences opérationnelles

- Organisation de son activité et de réunions
- Renseignement et suivi de tableaux de bord liés à l'activité du manager, du service ou de l'équipe
- Accueil des visiteurs et collaborateurs
- Orientation des clients vers les services ou collaborateurs compétents
- Réception, tri et classement d'informations
- Archivage de données et informations
- Transmission des informations
- Mise à jour des outils de gestion de l'information en vigueur
- Collecte, traitement et organisation de l'information
- Traitement de données issues de logiciels
- Saisie et mise en forme de notes
- Rédaction de divers documents professionnels
- Mise en œuvre de processus courants liés à la gestion administrative d'un service ou d'une équipe
- Identification de toute anomalie
- Gestion des ressources matérielles du service ou de l'équipe

Savoir-être / Compétences comportementales

- Organisation
- Autonomie
- Persévérance
- Contrôle de soi et gestion du stress
- Rigueur, fiabilité
- Prise d'initiative
- Communication
- Créativité
- Coopération

Conditions d'exercice du métier

- L'assistant(e) commercial(e) travaille quotidiennement sur son ordinateur.
- Il / elle a des horaires réguliers de travail.
- Métier qui nécessite de travailler en équipe (fixes, tournantes).

Possibilités d'évolutions professionnelles

- Évolution possible vers différents métiers de commercialisation selon l'expérience acquise : Commercial(e) itinérant ou sédentaire, puis Manager d'équipe commerciale, Responsable d'un point de vente.



Commercial(e) itinérant(e) ou sédentaire

Manager d'équipe commerciale, Responsable d'un point de vente

Évolutions prospectives

Chiffres clés

Profils des Employés qualifiés des services commerciaux correspondant au métier d'assistant(e)commercial(e) et ADV⁽¹⁾

Salariés



~ 22 140

Part des salariées femmes



69%



Moins de 20 ans : 1,4%

60 ans et plus : 2,7%

Evolution du métier d'Assistant(e) commercial(e)



Métier fragilisé

(1) Données Insee - Base Tous Salariés 2023
PCS - Employés qualifiés des services commerciaux des entreprises

Principaux facteurs d'évolution et impacts sur les métiers



TRANSITION NUMÉRIQUE

- Utilisation accrue des logiciels de gestion et d'automatisation (CRM, ERP, outils de *reporting*), nécessitant une montée en compétences sur ces outils et générant une automatisation de certaines tâches.
- Développement des relations en ligne avec les clients, impliquant un rôle plus marqué de l'assistant commercial vers du conseil à distance (*chat* en ligne, accompagnement client, etc.).



TRANSITION ÉCONOMIQUE

- Renforcement du suivi et du pilotage de l'activité via des outils de *reporting* et de tableaux de bord, nécessitant une maîtrise accrue des indicateurs de performance.
- Gestion d'un volume d'informations croissant lié à la diversification de l'offre et à la multiplication des références produits, nécessitant une analyse renforcée et une sélection rigoureuse des données à diffuser.



TRANSITION SOCIALE

- Évolution vers un rôle de coordination interne, impliquant une plus forte collaboration avec les équipes commerciales et administratives.
- Evolution du niveau d'exigence client : personnalisation accrue, raccourcissement des délais...
- Développement des compétences en communication pour adapter la diffusion de l'information aux bons interlocuteurs et via les canaux les plus adaptés.