



IDCC 0573



Commercialisation - Vente



Métier en tension

Technico-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.

The background features a large teal-colored graphic element consisting of two overlapping triangles forming a chevron shape. The man is positioned within this graphic, appearing to be in a professional office environment. In the foreground, there is a large teal diagonal band containing the text 'Édition 2025' and the AKTO logo.

Édition
2025

AKTO

OBSERVATOIRE



Informations générales

Finalité du métier :

Le métier de technico-commercial(e) allie les compétences commerciales et d'expert technique.

Il / elle développe et fidélise sa clientèle et prospecte de nouveaux clients sur un marché et un territoire déterminé tenant compte de la stratégie commerciale de l'entreprise où il/ elle intervient en binôme avec un itinérant. Son rôle est d'apporter des solutions adaptées aux besoins des clients : il / elle écoute et analyse les besoins du client, propose une offre produits / services et apporte des conseils et un accompagnement sur-mesure sur le plan technique pour répondre au mieux à sa demande. Il / elle met à jour ses connaissances en s'informant régulièrement sur l'évolution du marché et des produits.

Il / elle peut être chargé(e) de / d' :

- Démarcher et prospection de nouveaux clients
- Construire et préparer un argumentaire ou une stratégie de vente
- Conseiller techniquement les clients professionnels

Il / elle agit sous la responsabilité du manager d'équipe commerciale



Branche :

Commerces de gros



Domaine professionnel :

Commercialisation - Vente



Autres appellations :

- Chargé de comptes
- Chargé d'affaires technico-commercial
- Commercial technique
- Conseiller technico-commercial
- Attaché technico-commercial



Correspondances ROME :

- D1407 – Relation technico-commerciale

Activités

- Maîtriser un ou plusieurs produits / solutions techniques
- Analyser son environnement et préparer la stratégie de vente
- Préparer la prise de contact clients ou prospects et assurer sa traçabilité
- Conseiller techniquement les clients professionnels et élaborer des offres commerciales personnalisées
- Assurer un accompagnement technique au client après achat



Informations générales

Finalité du métier :

Le métier de technico-commercial(e) allie les compétences commerciales et techniques.

Il/ elle développe et fidélise sa clientèle et prospecte de nouveaux clients sur un marché et un territoire déterminé tenant compte de la stratégie commerciale de l'entreprise ou il/ elle intervient en binôme avec un(e) commercial(e) itinérant(e). Son rôle est d'apporter des solutions adaptées aux besoins des clients : il / elle écoute et analyse les besoins du client, propose une offre produits/services et apporte des conseils et un accompagnement sur-mesure sur le plan technique pour répondre au mieux à sa demande. Il / elle met à jour ses connaissances en s'informant régulièrement sur l'évolution du marché et des produits.

Il / elle peut être chargé(e) de / d' :

- Démarcher et prospection de nouveaux clients
- Construire et préparer un argumentaire ou une stratégie de vente
- Conseiller techniquement les clients professionnels



Branche :

Commerces de gros



Domaine professionnel :

Commercialisation - Vente



Autres appellations :

- Chargé de comptes
- Chargé d'affaires technico-commercial
- Commercial technique
- Conseiller technico-commercial
- Attaché technico-commercial



Correspondances ROME :

- D1407 – Relation technico-commerciale

Relations hiérarchiques

Il / elle agit sous la responsabilité du manager d'équipe commerciale.

Activités

- Maîtriser un ou plusieurs produits / solutions techniques
- Analyser son environnement et préparer la stratégie de vente
- Préparer la prise de contact clients ou prospects et assurer sa traçabilité
- Conseiller techniquement les clients professionnels et élaborer des offres commerciales personnalisées
- Assurer un accompagnement technique au client après achat

Compétences associées aux activités

Maîtriser un ou plusieurs produits / solutions techniques

- Connaître la dimension technique des produits ou services fournis aux clients
- Maîtriser la documentation technique du produit dans une démarche d'amélioration continue et d'information des clients
- Réaliser une veille stratégique technique et commerciale du produit et du secteur d'activité ainsi que sur les normes et la réglementation
- Former des commerciaux en interne pour qu'ils puissent apporter un premier niveau d'information à leurs clients
- Participer à l'élaboration de supports commerciaux sur les produits

Analyser son environnement et préparer la stratégie de vente

- Recueillir des informations pertinentes sur le marché, son potentiel et les concurrents, à partir de différentes sources
- 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

Préparer la prise de contact clients ou prospects et assurer sa traçabilité

- Déetecter et enregistrer les informations clés sur les clients ou les prospects lors des échanges en exploitant les outils mis à disposition par l'entreprise
- Sélectionner les arguments et modes de communication les plus pertinents pour une prise de contact efficace avec les clients ou les prospects
- Planifier son activité sur son secteur commercial en fonction des objectifs définis par la direction commerciale
- Rendre compte de son activité commerciale auprès de son manager en s'appuyant sur les résultats obtenus et les objectifs commerciaux fixés en vue de repérer des axes individuels d'amélioration

Conseiller techniquement les clients professionnels et élaborer des offres commerciales personnalisées

- Analyser la viabilité d'une offre au regard des contraintes techniques, des contraintes réglementaires et environnementales et de la situation d'un client professionnel
- Réaliser des études techniques pour des clients professionnels, pour proposer une réponse personnalisée
- Elaborer des offres commerciales personnalisées aux clients professionnels pour des solutions adaptées à leurs besoins et spécificités
- Confirmer les conditions de vente avec le client (financières, modalités de livraisons et d'installation des produits / service) selon la politique définie par l'entreprise

Assurer un accompagnement au client avant et après achat

- Participer aux journées conseil client, aux salons professionnels... pour présenter et faire découvrir l'offre produits
- Participer au service après vente en répondant aux questions
- Former ou participer à la formation des clients au produit
- Veiller au suivi et à la satisfaction client
- Assurer le lien entre les clients et les autres fonctions de l'entreprise si nécessaire



Prérequis

- Métier qui nécessite de solides connaissances dans les domaines techniques liés aux produits commercialisés par les entreprises, acquises par une formation (initiale ou continue) et / ou par l'expérience et avec une forte appétence pour la dimension commerciale.

Voies d'accès au métier par la certification

- Formations initiales techniques (niveau 5) ou expérience dans un domaine technique et une forte appétence commerciale
- Formations initiales dans le domaine commercial avec une appétence pour le produit :
Exemples de certifications d'accès au métier appréciées par les entreprises - certifications de niveau 5 dans le domaine commercial :
 - ✓ BTS - Conseil et commercialisation de solutions techniques (niveau 5)
 - ✓ BTS - Management Commercial Opérationnel (niveau 5)
 - ✓ BTS - Négociation et digitalisation de la relation client (niveau 5)
 - ✓ CQP Commercial itinérant clientèle professionnelle (niveau 5)

Domaines de compétences

Savoirs / Connaissances

- Techniques de prospection et de vente
- Techniques de négociation commerciale
- Techniques d'analyse de marché
- Outils et méthode de veille concurrentielle
- Techniques de marketing
- Connaissances des fournisseurs, produits et gammes commercialisés
- Logiciels bureautiques
- Progiciel de gestion intégrée (ERP)
- Techniques de communication orale, écrit
- Techniques de formation

Savoir-faire / Compétences opérationnelles

- Appui à l'analyse des besoins des clients professionnels
- Conseil à la force de vente sur les solutions techniques à proposer aux clients
- Réalisation de devis / études techniques personnalisés
- Intervention en qualité d'expert en clientèle aux côtés de la force de vente (conseils, diagnostics)
- Recherche de solutions en cas de réclamation
- Soutien de la force de vente lors de démonstrations, d'animations commerciales
- Réalisation d'essais sur les produits déjà commercialisés ou à commercialiser
- Intervention en qualité d'expert lors du développement ou du choix de nouveaux produits
- Veille sur l'évolution des produits, des techniques et des technologies
- Rédaction d'informations techniques pour les différents supports de présentation des produits
- Création de tutoriels, de guides techniques à destination de la force de vente
- Conception et animation de formations sur les produits
- Suivi de la préparation et animation d'un événement professionnel

Savoir-être / Compétences comportementales

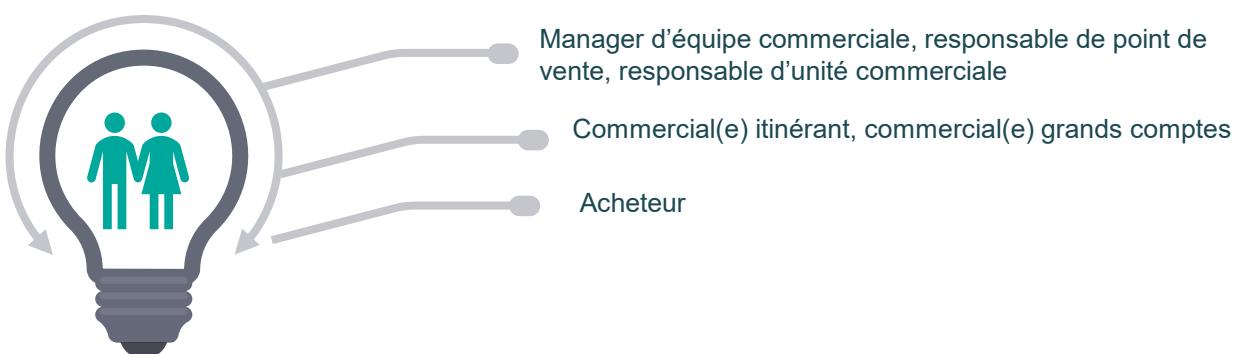
- Travail en équipe
- Coopération
- Force de persuasion
- Sens de la négociation
- Sens du relationnel
- Ecoute, communication
- Créativité
- Curiosité
- Organisation, autonomie
- Adaptabilité
- Rigueur
- Goût du challenge

Conditions d'exercice du métier

- Métier impliquant des déplacements réguliers pour rencontrer les clients et les prospects, présenter les produits et assurer un suivi technique et commercial.
- Principaux outils de travail : mise à disposition d'un véhicule de la société, un ordinateur, des outils de gestion dématérialisés (type ERP et CRM), un téléphone portable, et des outils d'aide à la vente éventuellement (par exemple des mallettes de démonstration de nouveaux matériels, catalogues...).
- Il est souhaitable selon les entreprises de connaître une ou plusieurs langues étrangères.

Possibilités d'évolutions professionnelles

- Evolutions vers des métiers du management commercial, passerelles possibles vers d'autres métiers de la famille commercialisation – vente



Évolutions prospectives

Chiffres clés

Salariés



~ 17 700

Part des salariées femmes



25%

Moins de 20 ans : 1%



60 ans et plus : 3,1%

Evolution du métier de Technico-Commercial(e)



Métier en tension

(1) Données Insee - Base Tous Salariés 2023 - PCS 463A 463B 463C 463D

Principaux facteurs d'évolution et impacts sur les métiers



TRANSITION ECOLOGIQUE

- Intégration croissante des critères environnementaux dans l'argumentaire commercial, nécessitant une montée en compétences sur la durabilité, l'impact environnemental des produits, la revalorisation et le recyclage des produits...
- Evolutions réglementaires impactant la demande et les besoins clients.
- Renforcement des connaissances sur les normes environnementales et labels pour répondre aux attentes des clients et anticiper les évolutions réglementaires.



TRANSITION NUMÉRIQUE

- Digitalisation des processus de vente et de suivi client, avec un recours accru aux CRM, aux outils de prospection automatisée et aux plateformes collaboratives.
- Développement de solutions techniques connectées (IoT, équipements intelligents), imposant aux technico-commerciaux une maîtrise renforcée des fonctionnalités et des services associés.



TRANSITION ÉCONOMIQUE

- Complexification des produits et solutions techniques proposés, nécessitant une expertise technique plus pointue et une capacité à proposer des solutions adaptées à des marchés spécifiques.
- Volatilité des coûts (matières premières, logistique), obligeant les technico-commerciaux à ajuster leurs offres et à mieux négocier les conditions avec leurs clients.



TRANSITION SOCIALE

- Evolution du niveau d'exigence client : personnalisation accrue, raccourcissement des délais...
- Renforcement des compétences en conseil et accompagnement client.