



Mise à jour : 28.06.2022

Assistant(e) commercial(e)

NIVEAU D'EXPÉRIENCE

0 à 1 an

SOUS-FAMILLE

Gestion et administration commerciale

CODE-ROME

D1401 : Assistanat commercial

FAMILLE

Marketing, Communication, Vente

AUTRES APPELLATIONS

Chargé(e) de secteur export , Chargé(e) de clientèle , Front Office Representative , Chargé(e) de secteur

CODE PCS

542a

Présentation

L'assistant(e) commercial(e) prend et suit les commandes jusqu'à la livraison du produit lorsqu'il est en relation avec le client. Il/elle apporte aussi une assistance administrative aux vendeurs et transmet des informations commerciales ou du matériel promotionnel aux clients (produits, prix, sécurité produits, certificats...).

Les activités

CE QU'IL FAIT AU QUOTIDIEN

- Gestion de la relation client (téléphone, courrier, mails, salons)
- Gestion des données commerciales, mise à jour des fichiers et données clients / produits
- Gestion des dossiers clients (contrôle, saisie et suivi de commandes), en relation avec les différents services concernés (crédit client, logistique, programmation, fabrication...)
- Instruction des réclamations clients
- Mise à jour des informations commerciales sur les différents supports de communication (site internet, plaquette, fiche produit...)
- Participation au développement du portefeuille clients
- Prise de commandes
- Réception des appels et messages des clients, réponse aux demandes liées à son domaine de compétence et/ ou orientation de l'appel
- Réception et envoi de documents commerciaux
- Remontée d'informations, des réalisations de commande auprès d'interlocuteurs internes



Les compétences

SAVOIRS ET SAVOIR-FAIRE ATTENDUS

SAVOIR

Bureautique	●●●●○
Commerce	●●●○●
Gestion commerciale	●●●●○
Gestion et analyse de données / Bases de données	●●●○●
Langues étrangères	●●●○●
Logiciels métier	●●●○●
Logistique	●●●○●
Logistique transports (route, maritime, air, etc.)	●●●○●
Produits finis	●○●○●
Réglementation et financement commerce international	●○●○●
Techniques / méthodologies de négociation	●○●○●
Techniques administratives	●●●○●
Techniques rédactionnelles	●○●○●
Techniques relationnelles	●●●○●

SAVOIR-FAIRE

- Ajuster son comportement à la nature de ses interlocuteurs ou clients (conflit, stress, etc.) de leur culture, nationalité, etc.
- Codifier et saisir les données commerciales (prospects et clients, produits)
- Mener des actions commerciales
- Prioriser les urgences et priorités des demandes et réclamations clients
- Réaliser des devis standards
- Rédiger des courriers et documents commerciaux
- Reformuler les attentes, répondre aux demandes d'information et questions clients sur les produits et services, les conditions tarifaires, délais, livraison, etc.



- Utiliser les équipements et /ou logiciels métier



Les compétences

SAVOIRS ET SAVOIR-FAIRE ATTENDUS

COMPÉTENCES TRANSVERSES

Utilisation des outils numériques



Anglais



Organisation et gestion du temps



Travail en mode projet



Animation et encadrement d'équipe



Transmission de savoirs et savoir-faire



Travail collaboratif



Relation client



Communication orale et écrite



Analyse et synthèse



Application des règlements et protocoles HSE



Gestion et maîtrise des risques



Diagnostic et résolution de problèmes



Prise d'initiatives



Créativité et inventivité





Les certifications

QUELQUES CERTIFICATIONS PERMETTANT D'ACCÉDER AU MÉTIER...

TITRE PROFESSIONNEL

- TP Assistant commercial VPC
 - TP Assistant(e) commercial(e)
 - TP Attaché(e) commercial(e)
 - TP Chargé(e) de développement commercial franco-allemand
-

LICENCE PROFESSIONNELLE

- Licence Professionnelle DEG Commerce, spécialité Commerce B to B en milieu industriel
 - Licence Professionnelle DEG Commerce, spécialité Commercialisation des produits et des services industriels
 - Licence Professionnelle DEG Management des Organisations, spécialité Développement commercial des petites et moyennes entreprises
-

BTS

- BTS Management des unités commerciales
- BTS Négociation et relation client
- BTS Technico-commercial
- BTS Assistant de manager



Parcours professionnels

🏠 Métiers appartenant à la même famille que le métier cible

■ ■ ■ TRÈS PROCHES

🏠 Assistant(e) import-export

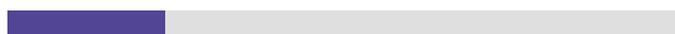


■ ■ ■ PROCHE

Planificateur logistique H/F



Opérateur logistique H/F

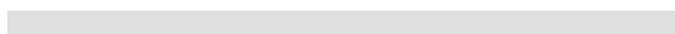


■ ■ ■ ÉLOIGNÉS / ÉVOLUTIONS

Technicien(ne) support informatique utilisateur



Technicien(ne) en génie des procédés chimiques



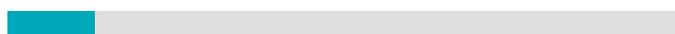
Electricien(ne) de maintenance industrielle



Assistant(e) technique environnement / déchets / effluents H/F



Animateur(trice) qualité



Agent d'accueil / standardiste H/F

