



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

