

Métiers du Commerce, de la relation client et du marketing

Conseillère commerciale / Conseiller commercial auprès des particuliers

Autres appellations :

- ◇ Attachée commercial / Attaché commercial auprès des particuliers
- ◇ Chargée / Chargé de recouvrement de créances
- ◇ Conseillère vendeuse / Conseiller vendeur à domicile
- ◇ Conseillère commerciale / Conseiller commercial : aménagement cuisines, art. Déco, bien-être, cheminées, distribution d'Energie, en déménagement, gastronomie, piscines, produits cosmétiques, ravalement façade, solutions télécom, stores, textile mode, etc. pour les particuliers

Correspondance code ROME :

- ◇ D1403

Savoirs

- ◇ Argumentation commerciale
- ◇ Rédaction de documents
- ◇ Eléments de base en droit de la consommation
- ◇ Procédures de traitement de Service Après Vente -SAV-
- ◇ Techniques de prospection commerciale
- ◇ Techniques de vente
- ◇ Typologie des clients/ consommateurs
- ◇ Techniques de conduite d'entretien commercial
- ◇ Techniques commerciales

Compétences opérationnelles / Savoir-faire

- ◇ Etablir le plan de prospection et préparer la visite (sélection d'échantillons, ...)
- ◇ Identifier les besoins du client, lui présenter les produits et le conseiller (produits, coût, financement, ...)
- ◇ Etablir avec un client les modalités de réalisation d'une commande
- ◇ Effectuer le suivi d'une commande et proposer des solutions au client en cas de dysfonctionnement
- ◇ Effectuer le suivi de la clientèle (opération de fidélisation, mise à jour des fichiers, enquêtes de satisfaction, ...)
- ◇ Renseigner les supports de suivi d'activité et échanger des informations avec l'équipe

Prérequis

- ◇ Etre titulaire du Baccalauréat ou d'un diplôme équivalent

Parcours de Formation

- ◇ DUT Techniques de Commercialisation

Exemples d'évolution

- ◇ Cheffe / Chef de groupe de vendeurs à domicile
- ◇ Déléguée commerciale / Délégué commercial auprès des particuliers
- ◇ Responsable des ventes

Notes :
