

3.17 Fiche Métier – COMPETENCES Assistant commercial

1.	Intitulé de l'emploi appellations	• Assistant / Assistante achat • Assistant / Assistante administration des ventes • Assistant / Assistante administration des ventes export • Assistant / Assistante commerce international • Assistant / Assistante des ventes • Assistant / Assistante export • Assistant / Assistante import • Assistant / Assistante import-export • Assistant / Assistante service clients • Assistant administratif et commercial / Assistante administrative et commerciale • Assistant commercial / Assistante commerciale • Attaché commercial / Attachée commerciale sédentaire • Commercial / Commerciale sédentaire • Conseiller commercial / Conseillère commerciale sédentaire • Délégué commercial / Déléguée commerciale sédentaire • Employé commercial / Employée commerciale sédentaire • Secrétaire commercial / commerciale • Technicien / Technicienne administration des ventes • Technicien / Technicienne de la vente par correspondance
2.	Code	REC/UMA/10507
3.	Famille Professionnelle	Support à l'entreprise/ Stratégie commerciale, marketing et activité commerciale
4.	Catégorie	Cadre
5.	Définition	
	Réalise le traitement commercial et administratif des commandes des clients dans un objectif de qualité (service, coût, délai, ...). Communique à la clientèle des informations techniques sur les produits/services de l'entreprise. Peut prospecter la clientèle et vendre des produits/services.	
6.	Environnement et conditions de travail	
	L'activité de ce métier s'exerce au sein d'entreprises commerciales, industrielles ou de sociétés de services en relation avec différents services (production, logistique, comptabilité, juridique, ...) et en contact avec la clientèle.	
7.	Conditions d'accès	
	Ce métier est accessible avec un BTS ou licence en commerce, gestion,... Il est également accessible avec une expérience professionnelle dans le domaine sans diplôme particulier. La pratique d'une langue étrangère, en particulier le français et l'anglais, peut	

être demandée.

Activités principales

- Réceptionner les appels téléphoniques et renseigner les clients selon leur demande (suivi de commande, informations, ...)
- Réaliser l'étude technique et commerciale de la demande du client (délai de fabrication, disponibilité des produits, coût, ...)
- Etablir les devis et transmettre les données sur les modalités techniques et commerciales (planning, prix, paiement, ...) aux clients, commerciaux terrain, ...
- Enregistrer la commande, vérifier les conditions de réalisation (délais de livraison, mode de conditionnement, ...) et en informer le client ou le commercial
- Suivre les éléments de paiement des commandes (règlement, facturation, ...) ou transmettre au service concerné (comptable, contentieux, ...)
- Effectuer le suivi de la clientèle ou de fournisseurs et proposer des solutions en cas de dysfonctionnements (livraison, garantie, règlement, ...)

09

Compétences requises

Nomenclature des compétences

Les savoir faire

Réf compétence	Description des compétences	I	P	M	T
1	Réceptionner les appels téléphoniques	I	P	M	T
2	Renseigner les clients selon leur demande (suivi de commande, informations, ...)	I	P	M	T
3	Traiter les réclamations	I	P	M	T
4	Réaliser l'étude technique de la demande du client	I	P	M	T
5	Réaliser l'étude commerciale de la demande du client	I	P	M	T
6	Etablir les devis	I	P	M	T
7	Transmettre les données sur les modalités techniques et commerciales (planning, prix, paiement, ...) aux clients, commerciaux terrain, ...	I	P	M	T
8	Suivre les éléments de paiement des commandes (règlement, facturation, ...) ou transmettre au service concerné (comptable, contentieux, ...)	I	P	M	T
9	Effectuer le suivi de la clientèle et proposer des solutions en cas de dysfonctionnements (livraison, garantie, règlement, ...)	I	P	M	T
10	Effectuer le suivi de fournisseurs et proposer des solutions en cas de dysfonctionnements (livraison, garantie, règlement, ...)	I	P	M	T
11	Utiliser l'outil bureautique (traitement de texte, tableur,...)	I	P	M	T

Les savoir

Réf compétence	Description des compétences	I	P	M	T
1	Droit commercial	I	P	M	T

2	Eléments de base en gestion comptable et administrative	I	P	M	T
3	Techniques d'import/export	I	P	M	T
4	Réglementation des douanes	I	P	M	T
5	Organisation de la chaîne logistique	I	P	M	T
6	Techniques de vente	I	P	M	T
7	Procédures de traitement de Service Après Vente -SAV-				
8	Normes rédactionnelles				
9	Techniques commerciales	I	P	M	T
10	E-procurement - Gestion électronique des achats	I	P	M	T
11	Typologie des clients/consommateurs	I	P	M	T
Les savoir êtres					
1	Etre disponible et orienté clients	I	P	M	T
2	Communiquer et gérer ses relations	I	P	M	T
3	Maintenir l'esprit d'équipe et de partage	I	P	M	T
4	Organiser et gérer le temps et les activités	I	P	M	T
5	Savoir se maîtriser et gérer ses comportements et ses émotions	I	P	M	T
6	Faire preuve de rigueur, de précision et de curiosité	I	P	M	T

* I : initiation / P : pratique / M : maîtrise / T : Tutorat /expertise