

# ASSISTANT(E) COMMERCIAL(E)

## Description du métier

L'assistant commercial travaille en soutien aux équipes de commerciaux. Il réalise le traitement commercial et administratif du processus de vente. Il alimente la base d'informations commerciales et transmet, le cas échéant, tous les éléments nécessaires au service de l'administration des ventes.

Il assure le suivi de la relation client et informe la clientèle sur les produits/services/solutions de l'entreprise.

Il coordonne et gère les flux d'information en tant qu'interface dans le processus de vente avec les différents acteurs externes et internes.

En soutien à l'équipe commerciale, l'assistant est également amené à prospecter et à réaliser certaines propositions commerciales, à participer à des réponses à des appels d'offres, des devis (pour une clientèle de particuliers, professionnels ou collectivités/administration) et à traiter ou participer à certaines négociations en soutien à l'équipe commerciale.

## Activités associées

- Réception des messages, traitement et transmission des demandes clients.
- Veille sur le marché pour les équipes de commerciaux.
- Participation au développement du portefeuille de prospects et de clients.
- Soutien administratif sur les phases de traitement d'appels d'offres.
- Participation à certaines négociations.
- Traitement et suivi des commandes/contrats de vente.
- Suivi des litiges commerciaux.
- Participation au suivi des résultats et des indicateurs commerciaux.
- Traitement, classement, archivage des informations, des données nécessaires à l'activité commerciale.
- Production, actualisation des documents professionnels et mise à jour des bases de données.
- Soutien des activités de l'équipe de commerciaux. (organisation et planification de réunions, déplacements ou d'événements, prise de rendez-vous...).
- Reporting de l'activité auprès de différents interlocuteurs.

*A noter :* L'assistant commercial peut intervenir sur une zone géographique définie ou prendre en charge des comptes clients spécifiques ou une gamme spécifique de produits/services/solutions. Le périmètre d'action de l'assistant varie suivant l'entreprise où il est employé. Il peut exercer tout ou en partie les activités décrites ci-dessus.

## Autres appellations du métier

- Assistant des ventes
- Assistant service clients
- Assistant administratif et commercial
- Assistant technico-commercial
- Assistant Ingénieur commercial/Ingénieur d'affaires
- Collaborateur commercial
- Conseiller commercial
- Secrétaire commercial

## Accès au métier, formations

*Profil recherché :*

Bac +2 (BTS ou DUT) : Techniques commerciales, gestion administrative et commerciale.

Le niveau de formation et l'expérience requise varient en fonction du périmètre d'action de l'assistant commercial, de la complexité de l'offre et/ou de l'environnement technologique ou technique dans lequel il évolue.

Une pratique de l'anglais est recommandée.

La maîtrise des logiciels bureautiques et des outils de communication en ligne est recommandée.

*Formations (liste non exhaustive) :*

- DUT - Techniques de commercialisation
- DUT - Gestion administrative et commerciale des organisations
- BTS - Technico-commercial
- TP - Assistant commercial

## Relations fonctionnelles internes /externes

*En interne :* En interne, l'assistant commercial travaille en collaboration avec un ou plusieurs commerciaux. Il intervient sous la responsabilité du chef de groupe commercial/chef des ventes/responsable commercial.

Il est en relation, le cas échéant, avec le service de l'administration des ventes (ADV) et le service technique. Pour le suivi des commandes ou des litiges, il peut être en relation avec les services achats, logistiques, comptable, SAV.

*En externe :* Il est relation avec les clients et les prospects de l'équipe commerciale. Il échange également avec les fournisseurs, acheteurs, revendeurs.

## Mobilité professionnelle

Avec l'expérience, il peut évoluer vers le métier de commercial et/ou se spécialiser sur une gamme de produits/services/solutions puis évoluer vers des fonctions managériales : responsable grand-compte, responsable commercial...

Il peut également s'orienter vers des métiers liés au marketing : (assistant) chef de produit, (assistant) chargé d'étude, (assistant) community manager... ou aux achats.

# ASSISTANT(E) COMMERCIAL(E)

## Compétences

### **PARTICIPER AU PLAN D'ACTION COMMERCIALE**

- Appréhender la politique commerciale de l'entreprise et les objectifs fixés.
- Appréhender les caractéristiques des produits/services/solutions.
- Effectuer une veille permanente sur son marché, les différents acteurs et la concurrence, sur les innovations technologiques.
- Mener et suivre des actions de prospection commerciale.
- Gérer un fichier de prospects.

### **ASSISTER LES COMMERCIAUX DANS LA GESTION ET L'ORGANISATION DE LEURS ACTIVITÉS**

- Réaliser des documents professionnels nécessaires à l'activité commerciale, à l'aide de différents outils de bureautique (courrier, présentation...).
- Classer, trier, archiver, en fonction du degré d'importance et d'urgence, les différentes informations nécessaires à l'activité.
- Organiser des réunions ou des événements.
- Prendre des rendez-vous, organiser des déplacements
- Rendre compte d'une situation dans le suivi de l'activité auprès des commerciaux.
- Identifier des aléas, anomalies et proposer des solutions correctives ou d'amélioration en lien avec l'équipe commerciale.

### **ASSURER LE TRAITEMENT COMMERCIAL ET ADMINISTRATIF DU PROCESSUS DE VENTE**

- Réceptionner et traiter les messages clients.
- Présenter aux clients la gamme de produits/services/solutions.
- Conseiller le client.
- Appliquer un argumentaire commercial adapté.
- Répondre aux objections.
- Mener une négociation en lien avec le commercial.
- Préparer une proposition commerciale/devis, un contrat de vente en lien avec le commercial.
- Participer à la formalisation d'une réponse à un appel d'offres.
- Transmettre les informations techniques aux services concernés afin de garantir la bonne exécution du contrat.
- Transmettre les informations commerciales aux équipes de l'administration des ventes (si existantes).

### **GÉRER LA RELATION CLIENT**

- Participer à la promotion des offres commerciales, des événements commerciaux, des services et du programme de fidélisation client.
- Renseigner et actualiser les outils de gestion de la relation client (CRM).
- Vérifier les conditions d'exécution d'une commande, d'une prestation (délais...).
- Transmettre les litiges et les réclamations des clients à l'équipe commerciale ou aux services concernés.

### **RENDRE COMPTE DES SES ACTIVITÉS**

- Renseigner et transmettre les supports de suivi des activités.
- Transmettre les informations appropriées, signaler, alerter ou interroger les bons interlocuteurs (équipe, hiérarchie, différents services) en cas de besoin.

## Facteurs d'évolution du métier

Le métier évolue du fait de plusieurs facteurs. Les nouvelles technologies ont un impact sur la profession. Les commerciaux sont de plus en plus autonomes avec l'utilisation de ces différentes technologies. Ce qui permet à l'assistant de prendre en charge de nouvelles activités à valeur ajoutée.

L'assistant doit également gérer de plus en plus simultanément une masse d'informations ainsi qu'une diversité d'interlocuteurs. La fonction se recentre donc davantage sur la coordination et la gestion de l'information. Avec les nouvelles formes d'organisation du travail et les facteurs économiques, le métier est passé d'une fonction bilatérale (un assistant pour un commercial) à un poste multilatéral (un assistant pour une équipe de commerciaux dans un espace de plus en plus partagé).

## Code ROME

D1401 : Assistanat commercial