

## Les Activités principales

Le commercial a en charge un portefeuille de clients, déterminé selon une zone géographique, des secteurs d'activités, qu'il doit contacter régulièrement pour leur proposer les offres et les produits de sa société.

Sa mission ? Augmenter le nombre des ventes et développer le chiffre d'affaires. Il doit bâtir son plan d'action en liaison avec les objectifs et les orientations qui lui sont donnés par le directeur commercial. A lui également de trouver des prospects, c'est-à-dire de nouveaux clients.

Le commercial est fréquemment amené à se déplacer pour visiter ses clients et « frapper à la porte » de nouvelles entreprises. Le téléphone représente pour lui un outil de travail indispensable afin de maintenir un contact régulier avec ses correspondants.

Différentes tâches représentent le quotidien d'un commercial :

- La prospection téléphonique et terrain
- La fidélisation de la clientèle existante par le suivi, l'organisation de réunions
- La définition et la mise en place d'un plan stratégique
- Le suivi des prescripteurs de son secteur (ville, département, région, etc...)
- L'animation du réseau de correspondants
- La remontée d'information sur de nouveaux besoins, des améliorations vers les chefs de marché.

## Le profil idéal

### Savoir-être

- ✓ Sens de l'organisation
- ✓ Goût du contact
- ✓ Une grande faculté d'adaptation
- ✓ Souriant et avenant
- ✓ Goût pour la communication
- ✓ Capacité à négocier
- ✓ Goût des défis et challenge
- ✓ Savoir analyser
- ✓ Résistance au stress
- ✓ Force de conviction
- ✓ Qualité plus qu'importante : l'écoute.
- ✓ Présentation irréprochable

### Savoir-faire

- ✓ Maîtriser l'informatique
- ✓ Connaître le produit

## Ma place dans l'entreprise

### Je dépends du :

Directeur commercial  
Directeur général

### Je travaille avec :

- *A l'intérieur de l'entreprise :*  
Le directeur commercial  
Le service logistique  
Le service achats  
Le service ADV
- *A l'extérieur de l'entreprise :*  
Les fournisseurs

## Vis ma vie

**Fabien CANNO** - BTS Négociation Relation Client

### Il y a quelques temps en arrière, face à la question de votre orientation, pourquoi avez-vous opté pour l'alternance ?

Après avoir entamé une formation de DUT, j'ai ressenti l'envie de suivre une formation plus pratique. Un ami, ancien du Campus IGS et ayant fait de l'alternance, m'a fait connaître ce mode d'étude.

Acquérir une expérience professionnelle dans la vente, pouvoir alimenter mon CV avec un vécu significatif cela m'a convaincu.

### Quelles étaient vos craintes avant d'intégrer l'entreprise ?

Ma crainte principale était de « ne pas assurer » assez tôt dans mon poste de commercial.

Ne pas me sentir pris au sérieux par les professionnels que je rencontrerai.

### Aujourd'hui, dans quel contexte êtes-vous un Commercial terrain en alternance ?

Je travaille pour un groupe international, fabriquant de sol stratifié haut de gamme.

Mes clients sont des négociants et mon rôle consiste à rencontrer des architectes et des agences afin de décrocher pour le compte de mes clients de gros projets.

### Quelles missions vous a-t-on confiées au début de votre contrat ?

- Présentation de la typologie de clients
- En binôme avec mon tuteur en vue de la transmission du portefeuille
- Travail du fichier prospect en préparation des actions
- Prospection: prise de rendez-vous et réalisation des rendez-vous, seul !

### Quelles sont vos missions aujourd'hui ?

- Nouveau portefeuille de clients constitué par mes soins
- Animation de mon réseau de Client (Formation, présentation des produits, tournée en duo avec les commerciaux qui vendent les produits Service après vente
- Gestion des litiges (logistique, délais, ...)

### Y a-t-il des aspects inattendus du métier que vous avez découverts ?

L'organisation nécessaire pour être un bon commercial. Bien préparer chaque rendez-vous, tenir à jour le fichier client et prévoir des relances fréquentes.



La franchise des relations que l'on crée avec les Clients qui permet d'être à la fois professionnel et naturel ; soi-même malgré tout.

### Racontez-nous dans quelle situation vous avez pu ou du faire preuve de responsabilité(s).

Dans le cadre d'un chantier important (nouveau partenaire) notre revendeur a oublié de vérifier la livraison. De ce fait il manquait une partie du parquet pour finaliser le chantier.

Aucune solution de fourniture locale n'était possible. L'inauguration a finalement eu lieu. Ma solution a été d'acheter un grand tapis pour combler le trou.

### Quel bilan posez-vous aujourd'hui de ce choix de l'alternance et de cette expérience ?

#### Quelles difficultés avez-vous rencontrées ?

Les déplacements fréquents et la gestion de la fatigue. Il faut être appliqué et régulier dans le travail scolaire.

#### Et quelles satisfactions en tirez-vous ?

Le rythme d'alternance (2 jours en cours, 3 jours en entreprise) est idéal, car je reste disponible pour mes clients chaque semaine. En cours, l'efficacité et la concentration restent inchangées.

Les formateurs sont des professionnels : ils apportent une motivation, une expérience concrète, des échanges possibles sur les difficultés vécues en entreprise.

J'ai appris à assumer mes responsabilités, il faut trouver une solution pour le client.

J'ai gagné en assurance face aux clients.

