



# CONSEILLER COMMERCIAL (H/F)

Autre(s) appellation(s) : Assistant service client (H/F)

Il/elle prospecte une clientèle de particuliers ou d'entreprises utilisatrices ou de revendeurs dans le but de présenter et de vendre des produits ou des services au rapport qualité-prix attendu, selon les méthodes, objectifs et stratégies commerciales de l'entreprise. Il/elle maîtrise aussi les moyens technologiques mis à sa disposition et peut opérer par prospection téléphonique ou via Internet.

## ➤ Accès à l'emploi

Les formations/certifications courantes pour accéder à l'emploi (cette liste n'étant pas exhaustive) sont :

- Bac professionnel - Métiers du commerce et de la vente Option B Prospection clientèle et valorisation de l'offre commerciale
- Titre professionnel - Conseiller relation client à distance
- BTS - Négociation et digitalisation de la Relation Client
- Titre professionnel - Négociateur technico-commercial

Expérience professionnelle souhaitée dans le domaine visé  
Pratique de l'anglais requise

## ➤ Relations fonctionnelles

Le conseiller commercial (H/F) intervient sous la responsabilité du responsable développement commercial (H/F)

### Relations internes :

- En lien avec les filières « Développement commercial », « Marketing et Expérience client » et « Supply Chain »

### Relations externes :

- Clients
- Prestataires
- Partenaires commerciaux

## ➤ Mobilité professionnelle

Le conseiller commercial (H/F) peut évoluer vers ces emplois (cette liste n'étant pas exhaustive) :

- Conseiller/chargé relation client omnicanal (H/F)

Avec l'expérience et une formation complémentaire notamment en management, le conseiller commercial (H/F) peut progressivement évoluer vers les emplois suivants :

- Directeur e-commerce (H/F)
- Responsable e-commerce (H/F)
- Superviseur relation client (H/F)





## ➤ Activités & compétences techniques



En fonction du contexte de l'entreprise et du poste concerné, la personne peut exercer tout ou partie des activités suivantes :

### Accueillir, informer, traiter et suivre les demandes et réclamations selon les procédures

- Gérer efficacement les flux d'appels, de courriels et de messages entrants et sortants à l'aide d'outils de communication multi-canaux pour assurer un service client réactif et de qualité
- Réaliser la prise de contact selon les standards de l'entreprise, accueillir la clientèle de manière à établir une relation de confiance et personnalisée
- Écouter le client et apporter des réponses précises et complètes aux demandes clients : suivi des commandes, disponibilité des produits etc.
- Participer à la résolution des litiges ou des réclamations en proposant des solutions appropriées en conformité avec les directives préalablement définies par l'entreprise
- Prévenir et gérer les situations conflictuelles en adaptant une posture professionnelle appropriée
- Transférer les demandes ou réclamations vers les bons interlocuteurs ou services compétents en cas de demandes complexes ou de difficultés
- Enregistrer les interactions avec les clients, accéder aux informations, renseigner, mettre à jour, suivre et archiver les dossiers clients au moyen des logiciels CRM

### Mettre en œuvre les démarches commerciales ou de satisfaction client

- Identifier et appréhender les objectifs qualitatifs et quantitatifs assignés aux démarches commerciales ou de satisfaction client en ligne
- Contribuer à l'évaluation de la satisfaction des clients en mettant en œuvre les enquêtes dédiées selon les consignes
- Contribuer aux actions commerciales (offres spéciales, promotions, programmes de fidélité...) en mettant en œuvre les opérations dédiées selon les consignes

### Participer au suivi des performances du service

- Participer au suivi des données liées aux performances du service client en ligne
- Contribuer à la recherche de proposition d'actions correctives ou d'amélioration des procédures et processus mis en place
- Participer au suivi de la mise en œuvre des actions d'amélioration décidées pour mesurer leur impact sur l'efficacité et la qualité du service client en ligne



## ➤ Compétences comportementales

- + Approche orientée client
- + Aisance relationnelle
- + Sens de la performance et du résultat
- + Sens de la négociation

