

## CQP Commercial sédentaire du secteur alimentaire

### Fonction:

Le Commercial sédentaire appuie le directeur commercial dans la mise en application de la stratégie commerciale définie par l'entreprise. Intervenant sur le plan opérationnel, selon la stratégie de l'entreprise, il peut intervenir auprès de différentes structures : grande distribution, magasins de proximité, détaillants spécialisés, restauration commerciale et/ou collective et des grossistes. Il s'intéresse aux enjeux stratégiques et aux évolutions de son environnement (secteur, produit, achat...) pour rester pertinent et efficient dans son approche commerciale, que cela soit à l'égard des clients comme des consommateurs.

### Missions principales:

- Développer l'activité commerciale de l'entreprise
- Promouvoir les produits par téléphone
- Suivre et développer la relation client
- Gérer les commandes clients (produits, quantité, délais...)
- Gérer les réclamations et/ou imprévus

### Compétences:

#### Bloc de compétences 1 : Développer l'activité commerciale de l'entreprise

- C1.1 : Exécuter la stratégie commerciale de l'entreprise en appliquant le plan d'action opérationnel afférent pour atteindre les objectifs fixés
- C1.2 : Sourcer de nouveaux clients en définissant la clientèle cible et en analysant le marché (positionnement de la concurrence, politique de prix...) et en utilisant les outils de prospection à disposition afin d'enrichir sa base de données de contacts qualifiés
- C1.3 : Créer du contenu en utilisant les moyens adaptés (séquences mail, page de vente, posts, script téléphonique...) pour alimenter la prospection de l'entreprise et délivrer des messages impactant et attractifs
- C1.4 : Qualifier le prospect en lui posant des questions ciblées et/ou en analysant ses comportements d'achat via le CRM dans le but de définir son niveau d'engagement dans le cycle de vente
- C1.5 : Conduire un entretien téléphonique et/ou en face à face dans le cadre de sa

prospection en prenant en compte les problématiques et besoins du prospect afin de lui proposer une offre adaptée

- C1.6 : Traiter les objections en appliquant des techniques de vente adaptées afin de rassurer le prospect et de lui faire prendre conscience de la valeur ajoutée que représente l'offre
- C1.7 : Vendre un produit et/ou un service complémentaire lors de l'acte d'achat (cross-selling) et lorsqu'il y a une vraie plus-value pour le client afin de développer le chiffre d'affaires de l'entreprise

## **Bloc de compétences 2 : Suivre et développer la relation client**

- C2.1 : Exploiter le CRM de l'entreprise en y intégrant les informations clients et les données commerciales associées (commande, CA, fréquence d'achat...) afin de disposer des informations nécessaires aux visites
- C2.2 : Automatiser des tâches commerciales et administratives récurrentes (relances par e-mail, message de confirmation, facture, sauvegarde automatique après envoi d'un document...) dans le CRM de l'entreprise pour optimiser la gestion des dossiers clients
- C2.3 : Proposer au client des offres promotionnelles et/ou des avantages commerciaux ponctuelles selon les opportunités commerciales afin de le fidéliser
- C2.4 : Conseiller le client sur un produit alimentaire, un service ou une offre tout en prenant en compte ses problématiques et besoins afin de lui apporter une solution adaptée à sa situation
- C2.5 : Traiter les réclamations du client en identifiant les causes de son mécontentement (qualité produit, retard livraison ...) dans le but de lui apporter des premiers éléments de réponse et de lui proposer une solution alternative
- C2.6 : Evaluer la satisfaction client en le questionnant sur l'expérience vécue (qualité de la relation client, qualité de l'action réalisée, disponibilité du professionnel, gains pour le client) dans le but de s'inscrire dans une démarche d'amélioration continue

## **Bloc de compétences 3 : Gérer les commandes clients et la livraison des produits**

- C3.1 : Traiter les appels entrants des clients en respectant le processus prédéfini par le service commercial afin de l'orienter ou le conseiller de la manière la plus optimum
- C3.2 : Gérer la prise de commandes des clients par téléphone mais aussi par la plateforme de l'entreprise en consolidant l'ensemble des informations dans le CRM pour assurer la facturation
- C3.3 : Se coordonner avec l'équipe commerciale en récoltant les informations clés (ressources disponibles, promotion produit, délais, livraison) afin de contribuer à la mise en œuvre opérationnelle des actions commerciales
- C3.4 : Ajuster la commande en fonction de la priorité du client (délais, cout de livraison, solutions RSE etc...) afin de satisfaire la demande du client
- C3.5 : Suivre les commandes véhiculées par liaisons informatiques en consultant les informations clés dans le but de renseigner le client le cas échéant ou de

l'alerter en cas de retard

- C3.6 : Gérer les problématiques survenues lors des commandes et livraisons client en faisant preuve de réactivité afin de pérenniser la relation client

**Métiers accessibles via la certification:**

- Commercial sédentaire
- Télévendeur
- Assistant de gestion client

**Prérequis nécessaires à la formation:**

Aucun

Ocapiat