

**CE^{VO}
FO^{RA}**

COMMERCIAL INTERNE



EMPLOYÉ COMMERCIAL INTERNE

SA FONCTION

DANS VOTRE ENTREPRISE



EMPLOYÉ COMMERCIAL INTERNE

À QUOI SERT CE FOLDER ?

- Comme base pour rédiger une offre d'emploi ;
- Comme outil pour le screening de candidats ;
- Comme soutien lors des entretiens de fonctionnement ;
- Comme source d'inspiration pour des trajets de formation des professionnels débutants ;
- Comme appui à l'identification des besoins de formation.

QUE CONTIENT CE DOCUMENT ?

- Les tâches qu'un bon collaborateur administratif commercial effectue dans la majorité des entreprises ;
- Les connaissances et les aptitudes nécessaires.
- La feuille volante contient des suggestions de formations du Cefora.

COMMENT UTILISER CE DOCUMENT ?

Il se peut que toutes les tâches ne s'appliquent pas à votre entreprise.

D'autre part, il est également possible que votre collaborateur administratif commercial effectue des tâches qui ne figurent pas dans la liste. Aussi ce document vous laisse-t-il une certaine marge de manœuvre. L'objectif étant d'adapter les listes à la réalité de votre entreprise. Pour atteindre cet objectif, vous pouvez vous poser successivement les questions suivantes :

- Cette tâche est-elle présente dans mon entreprise ou pas ?
- A quel point cette tâche est-elle importante pour mon entreprise ? (1 = pas du tout importante ; 4 = très importante)
- Quels comportements, connaissances et compétences est-ce que j'attends de mes collaborateurs ?
- Dans quelle mesure ces derniers les maîtrisent-ils ?

Le document fournit des espaces libres et des échelles d'évaluation pour vous permettre de l'utiliser comme un véritable instrument de travail :

- Des espaces libres pour ajouter des tâches ou des remarques ;
- Des petits cercles pour spécifier l'importance d'une tâche ;
- Des cases à cocher pour indiquer dans quelle mesure le (futur) collaborateur administratif commercial maîtrise les connaissances et compétences requises (1 = faible ; 5 = excellent) ;
- Des icônes pour distinguer les connaissances et les compétences.



NOTES

Cochez l'importance

Autres :	○ ○ ○ ○
----------	---------

Indiquez le niveau des compétences

1 2 3 4 5

	Connaissances
	Compétences

Soutenir les ventes








TÂCHES	IMPORTANCE	NOTES
Crée des fiches client et les tient à jour	○○○○	
Élabore un fichier de prospection	○○○○	
Répond aux questions de clients par téléphone ou par e-mail	○○○○	
S'occupe du traitement administratif lié aux ventes et aux paiements	○○○○	
Actualise l'inventaire	○○○○	
Assiste le représentant lors des visites de clients	○○○○	
Compose la documentation	○○○○	
Se charge de distribuer la documentation, les brochures et les échantillons aux clients	○○○○	
S'occupe de l'envoi de mailings	○○○○	
Inventorie les souhaits, besoins et problèmes des clients et les transmet	○○○○	
Informe les clients à propos des dispositions de garantie, des prestations de service et des délais de livraison	○○○○	
Autres :	○○○○	

Traiter les commandes

TÂCHES	IMPORTANCE	NOTES
Traite les commandes (par e-mail)	○○○○	
Confirme les commandes	○○○○	
Demande les données manquantes et traite les modifications des données de commande	○○○○	
Traite les factures	○○○○	
Se charge de la transmission des commandes	○○○○	
Fournit des informations concernant la capacité de livraison propre	○○○○	
Se charge du traitement administratif des sommations	○○○○	
Conseille les clients à propos du stockage des produits	○○○○	
Établit les certificats de garantie	○○○○	
Traite les retours de marchandises	○○○○	
Se charge du transport et de son suivi	○○○○	
Se charge des contacts avec le fournisseur	○○○○	
Autres :	○○○○	


Se perfectionner et échanger des informations

TÂCHES	IMPORTANCE	NOTES
Étudie les informations des produits et la littérature spécialisée	○○○○	
Se tient informé des nouveaux produits et des évolutions du marché	○○○○	
Assiste aux présentations de produits	○○○○	
Autres:	○○○○	

CONNAISSANCES  / COMPÉTENCES 	NIVEAU DE MAITRISE ET REMARQUES
<ul style="list-style-type: none">  Connaissance des sources d'informations sur les produits  Est capable de réunir des informations ciblées  Est capable de se perfectionner en permanence à propos des évolutions du secteur et des techniques de vente et de soutien aux ventes  Est capable d'écouter de manière attentive 	<p style="text-align: right;">1 2 3 4 5</p> <div style="text-align: right;">  </div> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>

Établir des rapports internes

TÂCHES	IMPORTANCE	NOTES
Établit des rapports internes sur les activités et résultats de vente en fonction des recommandations stratégiques	○○○○	
Conseille le responsable des ventes quant aux aspects pertinents de la stratégie de vente	○○○○	
Établit des rapports sur ses propres tâches à l'attention du responsable des ventes sous la forme de rapports quotidiens/hebdomadaires	○○○○	
Autres :	○○○○	

CONNAISSANCES ⓘ / COMPÉTENCES 🖐️	NIVEAU DE MAITRISE ET REMARQUES
<ul style="list-style-type: none"> 📘 Connaissance de Word et Excel 🖐️ Est capable de rendre compte de manière ciblée et précise à propos des activités et chiffres de vente ainsi que de ses propres tâches 🖐️ Est capable de compléter des rapports quotidiens et hebdomadaires et de les remettre au responsable 🖐️ Est capable de réfléchir à la stratégie d'achat et de vente, aux résultats d'exploitation, à la composition de l'assortiment, aux plans marketing et stratégiques et aux pronostics de vente 🖐️ Est capable de rectifier son propre travail en fonction du feedback reçu et après concertation 	<p style="text-align: right;">1 2 3 4 5</p> <div style="text-align: right;">  </div> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>



CEFORA, POUR APPRENDRE AVEC PLAISIR

Cefora asbl
Avenue E. Plasky 144 - 1030 Bruxelles
Tél. 078-15 36 03 - contact@cefora.be



WWW.CEFORA.BE

À quoi sert ce folder ?

- Comme base pour rédiger une offre d'emploi ;
- Comme outil pour le screening de candidats ;
- Comme soutien lors des entretiens de fonctionnement ;
- Comme source d'inspiration pour l'organisation de trajets de formation à destination des professionnels débutants ;
- Comme appui à l'identification des besoins de formation.

Que trouvez-vous dans ce folder ?

- Les tâches possibles d'un collaborateur commercial ;
- Les connaissances et les aptitudes nécessaires pour exercer cette fonction ;
- Des suggestions de formations Cefora ;
- De la marge pour adapter le document à la réalité de votre entreprise.

Ce document est une version pratique et simplifiée de la recherche, utilisable immédiatement.

Plus d'infos : www.cefora.be/beroepps

Des questions/remarques ? Adressez-vous au service d'études etudes@cefora.be.

L'asbl Cefora est gérée de façon paritaire par les partenaires sociaux de la CPAE : ACLVB-CGSLB, BBTk-SETCa, LBC-NVK, CNE, VBO-FEB et ses fédérations membres ainsi que UNIZO.

CEFORA

ACLVB
LIBERAIRIE VAN HANNOOT
CGSLB
SYNDICAAT LIBERAAL

setca **bbtk**
SAMEN STERK
ENSEMBLE ON EST PLUS FORTS

LBC-NVK

CNE
L'avenir à son syndicat

VBO
Verbond van Belgische Ondernemingen

FEB
Fédération des Entreprises de Belgique

jobber
et **CEREA**

CEFORA
ORGANISME
ISO 9001-2008
CERTIFIEE
FEDERATION
CEFORA