

03

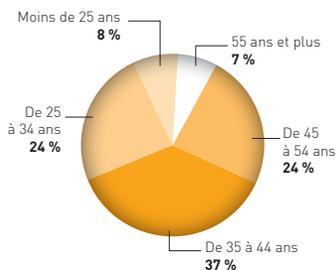
FAMILLE PROFESSIONNELLE COMMERCIALE*

. Technico-commercial

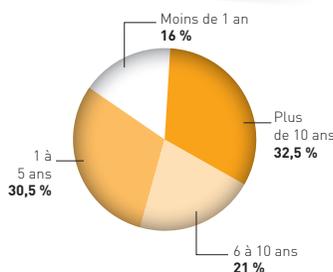
les métiers CŒUR DE MÉTIER

Chiffres-clés

→ Répartition selon la classe d'âge



→ Répartition selon l'ancienneté dans l'établissement



Les métiers de la famille professionnelle commerciale sont présents dans **77 %** des établissements. Ces métiers représentent environ **10 %** de l'effectif total de la branche. Le taux de féminisation de cette famille professionnelle est de **48 %**. **16 %** des effectifs ont moins de 1 an d'ancienneté dans leur établissement et **30,5 %** ont entre 1 et 5 ans d'ancienneté. **32 %** des salariés ont moins de 35 ans (dont **8 %** moins de 25 ans), **37 %** entre 35 et 44 ans, **24 %** entre 45 et 54 ans et **7 %** ont 55 ans ou plus. **95 %** des salariés de la famille professionnelle commerciale sont titulaires d'un CDI et **4 %** d'un CDD.

*Les chiffres présentés ci-dessus regroupent les métiers de technico-commercial et de commercial.

→ TECHNICO-COMMERCIAL

AUTRE APPELLATION DU MÉTIER
Commercial

ACCÈS AU MÉTIER
L'accès au métier peut se faire à partir

de niveaux de formation très diversifiés (de sans condition spécifique à bac +2/3 voire plus). Les entreprises sont souvent amenées à former en interne sur les produits

verriers et les différentes opérations de transformation et/ou de pose. En revanche, une première expérience de préférence dans le bâtiment constitue un plus.

Le technico-commercial est chargé d'analyser les besoins des clients, de les conseiller techniquement dans le respect de la réglementation en vigueur et de réaliser les devis en coordination avec le bureau d'études ou/et le responsable. Son activité de prospection commerciale est plus ou moins développée selon les entreprises.

RELATIONS FONCTIONNELLES INTERNES ET/OU EXTERNES

En externe, le technico-commercial est plus particulièrement en contact avec les clients, les prospects et les fournisseurs. Il travaille en étroite collaboration avec le métreur ou le bureau d'études et le responsable de l'entreprise.

ACTIVITÉS COMMUNES

- Planifier les rendez-vous
- Rédiger les dossiers techniques
- Réaliser des devis sur des opérations courantes ou participer à leur élaboration avec le responsable ou d'autres du bureau d'études
- Gérer les litiges ou les réclamations





ACTIVITÉS SPÉCIFIQUES

- Participer à des opérations de promotion, à des salons ou à des foires
- Réaliser des opérations de prospection

COMPÉTENCES CLÉS

Savoirs théoriques et procéduraux

- Connaître les produits, leurs caractéristiques et leur performance
- Connaître la réglementation de mise en œuvre des différents produits (DTU)
- Connaître les différents types d'ouvrants et les techniques de poses
- Maîtriser le logiciel de gestion commerciale et les outils bureautiques
- Connaître les logiciels de PAO
- Savoir lire un plan

Savoirs de l'action

- Assurer la veille de ses connaissances techniques et savoir rechercher l'information nécessaire
- Pour les dossiers complexes, coordonner sa réponse avec le personnel technique ou le responsable afin d'affiner les informations requises
- Constituer des tableaux de bord de suivi commercial
- Réaliser les devis en respectant les délais
- Suivre le marché de la concurrence et leurs techniques commerciales
- Mettre à jour ses connaissances en réalisant une veille réglementaire et technique
- Savoir organiser des opérations de promotion si nécessaire
- Se faire reconnaître techniquement par ses interlocuteurs
- Savoir lire un tarif, le comprendre et le rentrer dans la fiche de coût
- Ajuster son argumentaire en fonction du client
- Bien appréhender le besoin du client et le conseiller techniquement

- Savoir évaluer les risques liés aux affaires : étudier la faisabilité technique dans le respect des délais impartis et évaluer la solvabilité du client

Comportements professionnels

- Savoir travailler en collaboration avec le responsable, le métreur, les commerciaux et les équipes techniques
- Connaître ses limites et soumettre à d'autres sa prescription avant de la communiquer au client, surtout dans les dossiers complexes
- Être à l'écoute du client afin de bien analyser ses besoins
- Être rigoureux dans la réalisation des devis
- Savoir argumenter selon le client
- Savoir prescrire un produit par rapport à une solution en travaillant avec le bureau d'études
- Disposer d'une capacité à conseiller en écoutant le client et en sachant bien orienter le questionnement

VARIATION DE L'ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

Selon la taille de la structure, l'activité de technico-commercial peut directement être assurée par le responsable de l'entreprise ou être intégrée dans un bureau d'études. Elle est parfois complétée par une équipe de commerciaux (sédentaires et itinérants). Le métier a une dimension polyvalente forte dans les petites et moyennes structures qui peut aller de la gestion administrative, à la réception directe de la clientèle dans un magasin de présentation.

CONDITIONS D'EXERCICE DU MÉTIER

Le technico-commercial se déplace chez les clients et sur les chantiers.

