

Filière COMMERCIALE

Télévendeur

Autre dénomination : télévendeur animateur, promoteur des ventes

Définition : *Gérer et développer un portefeuille clients dans le respect des objectifs fixés et de la stratégie commerciale globale :*

- Assurer la prise des commandes clients par téléphone,
- favoriser le développement des gammes produits et accroître les ventes
- assurer un réel service global du client et suivre sa satisfaction.



Niveau requis et formation

Niveau I (fin de scolarité) à Niveau II (CAP - BEP - BAC ou expérience professionnelle), dimension commerciale

Activités

- **Service-conseil aux clients**
 - Enregistrer les commandes clients – vente, placement des promotions, vérifier l'historique client.
 - Proposer des produits de remplacement – gérer les ruptures produits.
 - Être à l'écoute des réclamations – être flexible dans la relation avec les clients.
 - S'assurer de la satisfaction des clients – gestion des problèmes du client.
 - Faire remonter l'information des besoins clients vers les autres services – relation avec la maintenance.
- **Promotion des ventes**
 - Organiser les appels (liste) – respecter les objectifs d'appels, gérer les rendez-vous téléphoniques, utiliser le logiciel de gestion des appels.
 - Observer les écarts avec les commandes précédentes – utiliser l'historique, **développer les gammes de produits chez le client.**
 - Présenter et argumenter sur les promotions ou nouveaux produits – valoriser les produits et animer les promotions, gérer la variété des références.
 - Relancer les clients/promotions – mettre en avant les promotions, trouver les solutions avantageuses pour le client, tenir à jour la documentation commerciale, gérer les kits d'animation et les gratuités.

Évolution

Responsable clientèle (niveau 2)
Responsable service commercial (niveau 2)

- **Administration – reporting - coordination**
 - Réaliser un suivi des ventes sur les nouveaux produits – suivre les volumes des produits récemment introduits (**stims**).
 - Réaliser des tableaux de bord de suivi de l'activité – suivre les résultats de sa fonction en gérant sa disponibilité et son temps.
 - assurer la coordination avec les chauffeurs livreurs, **les préparateurs de commandes et les commerciaux** – relayer les différentes informations nécessaires à la qualité de la prestation auprès du client.
 - Réalise parfois les ouvertures de compte sur le logiciel dédié.

Compétences

- Accueil téléphonique et techniques de vente au téléphone
- Gestion du stress et des conflits
- Connaissance de tous les produits, prestations de services de l'entreprise, CGV,
- Connaissance de fonctionnement d'un point de vente
- Maîtrise du système informatique de l'entreprise
- Connaissance des points clés de la relation clients CHD

Qualités requises

Sens relationnel – travail en équipe – résistance à la pression – adaptabilité – organisation – gestion des priorités – rigueur

Niveau de la CCN

Employés - Techniciens et Agents de maîtrise

Plus d'informations:
www.observatoire-dchd.fr