



Référentiel Emploi, Activités et Compétences



DSP	REAC	RC	RF	CDC
-----	-------------	----	----	-----

NEGOCIATEUR (TRICE) TECHNICO COMMERCIAL (E) NIVEAU III

Libellé réduit: NTC
Code titre: TP-00338
Type de document: REAC
Version: 2
Date de validation: 03/02/2009
Date de mise à jour: 28/01/2010

NEGOCIATEUR (TRICE) TECHNICO COMMERCIAL (E) NIVEAU III

Référentiel Emploi, Activités et Compétences

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
NTC	TP-00338	REAC	2	03/02/2009	28/01/2010	

Ce document a été réalisé avec la collaboration de:**Chef de projet**

BESSOU ALAIN

Participants pour les centres

BROUSSARD Bernard BOURGOGNE Dijon-Chevigny

GUILLEMOT- NICOLAS Valérie LANGUEDOC ROUSSILLON Nimes

ROTHAN Willy LORRAINE Laxou

WESCHLER Thierry AQUITAINE Bordeaux-Pessac

Participants pour la Direction de l'Ingénierie**Responsable d'unité sectorielle**

Claude Sauze

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
NTC	TP-00338	REAC	2	03/02/2009	28/01/2010	

TITRE DE NEGOCIATEUR (TRICE) TECHNICO COMMERCIAL(E)

NIVEAU III

INTRODUCTION

Contexte

Ce document réactualise le contour de l'emploi de Technico commercial.

La CPC du 11 juin 2008 a décidé de remplacer le libellé du titre professionnel correspondant actuel « Technicien supérieur commercial » par celui de « **Négociateur (trice) technico commercial(e)** ». Ce titre de niveau III représente le 3^{ème} niveau de qualification de la filière Vente :



Cadrage de l'emploi

Le Négociateur (trice) technico commercial(e) est un technico commercial qui a une double compétence technique et commerciale. Il prospecte pour identifier les demandes des entreprises et sa mission est d'élaborer une solution et de la négocier pour en réaliser la vente.

Le Négociateur (trice) technico commercial(e) dispose d'une large autonomie dans la gestion de ses affaires.

Cet emploi est à pourvoir dans toutes les entreprises qui commercialisent des produits ou services (à dominante technique).

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
NTC	TP-00338	REAC	2	03/02/2009	28/01/2010	

Le titre de Négociateur (trice) technico commercial(e) correspondant à l'emploi de Technico commercial, se caractérise par les deux activités suivantes :

La Première activité « **Présenter une solution technique et négocier la proposition commerciale** » concerne les tâches relatives à l'identification d'une demande d'une entreprise, la rédaction de l'offre commerciale, la négociation avec le prospect, la signature du contrat et le suivi de la commande.

Les compétences nécessaires pour exercer cette activité sont :

- Identifier la demande, la définir et construire la solution.
- Rédiger et négocier la proposition commerciale pour conclure le contrat.
- Mettre en œuvre des actions de suivi pour fidéliser.

La seconde activité « **Elaborer une stratégie de gestion de secteur et mettre en œuvre les actions commerciales** » concerne l'analyse permanente du marché propre au secteur du Technico-commercial et à toute l'organisation que ce dernier doit mettre en place pour développer son marché.

Les compétences nécessaires pour exercer cette activité sont :

- Analyser son marché pour contribuer à l'évolution de l'offre commerciale et développer les ventes.
- Organiser son plan d'actions commerciales en fonction de ses objectifs, des affaires en cours et du potentiel de prospection de son secteur.
- Analyser les résultats de ses affaires, évaluer ses performances commerciales et rendre compte.

Pour simplifier la rédaction de ce document, le Négociateur (trice) technico commercial(e) est représenté par « Il » ce qui correspond indifféremment à une femme ou un homme exerçant l'emploi de Technico commercial.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
NTC	TP-00338	REAC	2	03/02/2009	28/01/2010	

FICHE EMPLOI-TYPE

LISTE DES EMPLOIS-TYPES

1 - NEGOCIATEUR (TRICE) TECHNICO COMMERCIAL (E)
NIVEAU III

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
NTC	TP-00338	REAC	2	03/02/2009	28/01/2010	

INTITULE DE L'EMPLOI-TYPE

NEGOCIATEUR (TRICE) TECHNICO COMMERCIAL (E)

NIVEAU III

FET01 FICHE(S) ROME DE RATTACHEMENT:

53311 - CADRE TECHNICO-COMMERCIAL
 14311 - ATTACHE COMMERCIAL/ATTACHEE COMMERCIALE EN BIENS D'EQUIPEMENT PROFESSIONNEL
 14312 - ATTACHE COMMERCIAL/ATTACHEE COMMERCIALE EN BIENS INTERMEDIAIRES ET MATIERES PREMIERES

FET02 AUTRE(S) APPELLATION(S) DE L'EMPLOI-TYPE:

Technico commercial

FET03 LIENS AVEC LES NOMENCLATURES:

RELATIONS INTERNES:

Domaine EVOLIF: T02 Fonction commerciale-distribution

Sous Secteur EVOLIF: HE Fonction commerciale

RELATIONS EXTERNES:

PCS: 3733 - Cadres des ventes des grandes entreprises (hors commerce de détail)
 3734 - Cadres commerciaux des pme (hors commerce de détail)
 3851 - Ingénieurs et cadres technico-commerciaux en matériel électrique ou électronique professionnel
 3852 - Ingénieurs et cadres technico-commerciaux en matériel mécanique professionnel
 3853 - Ingénieurs et cadres technico-commerciaux en bâtiment, travaux publics
 3854 - Ingénieurs et cadres technico-commerciaux en biens intermédiaires
 3855 - Ingénieurs et cadres technico-commerciaux en informatique
FAP: R280 - Représentants en services auprès des entreprises
NAF: 292D - Fabrication d'équipements de levage et de manutention
 292F - Fabrication d'équipements aérauliques et frigorifiques
 industriels/Fabrication d'autres machines d'usage général
 300C - Fabrication d'ordinateurs et d'autres équipements informatiques
 316D - Fabrication de matériels électriques n.c.a.
 322B - Fabrication d'appareils de téléphonie
 332B - Fabrication d'instrumentation scientifique et technique
 514S - Autres commerces de gros de biens de consommation
 516C - Commerce de gros d'équipements pour la construction
 516G - Commerce de gros de machines de bureau et de matériel informatique/Commerce de gros d'autres équipements industriels
 516J - Commerce de gros de matériel électrique et électronique
 516K - Commerce de gros de fournitures et équipements industriels divers
 721Z - Conseil en systèmes informatiques
NSF: 312 t - Commerce, vente
FORMACODE: 34581 - technicommercial
 41083 - clientèle particulier
 41092 - clientèle entreprise

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
NTC	TP-00338	REAC	2	03/02/2009	28/01/2010	

FET04 DEFINITION:

Le Négociateur technico commercial conçoit la solution technique correspondant à la demande de son prospect/client et réalise la proposition commerciale, en collaboration avec les services compétents de son entreprise.
Il négocie la proposition commerciale et le contrat avec son prospect/client.
Il établit une stratégie de gestion de secteur en accord avec la politique commerciale de son entreprise.
Il a une mission de fidélisation et favorise les relations de partenariat.

FET05 CONDITIONS GENERALES D'EXERCICE:

L'emploi concerne tous les secteurs d'activité.
Il comporte des déplacements fréquents qui peuvent être parfois longs sur un secteur géographique qui peut être étendu.
Il implique une collaboration étroite avec les différents services de son entreprise (services marketing, études, production, après-vente...) ainsi qu'un contact permanent avec les clients.
Il doit s'adapter aux horaires de ses prospects / clients.
Il utilise les outils informatiques et les nouvelles technologies.

FET06 CONDITIONS D'ACCES A L'EMPLOI-TYPE:

Cet emploi est accessible à partir d'une double compétence technique et commerciale. Il est accessible à partir de formation validée de niveau III dans le domaine de la commercialisation de solutions techniques/services par la voie initiale ou continue.
Il nécessite la capacité de gérer ses déplacements, et d'être en possession d'un permis de conduire valide.

FET07 CHAMPS D'INTERVENTION ET DE RESPONSABILITE:

Il est responsable du développement commercial d'un secteur géographique et / ou d'activité.
Il est responsable de la construction de l'offre au sein de son entreprise qui doit prendre en compte les besoins du prospect/client et il vend la solution en défendant les intérêts de son entreprise (Chiffre d'affaires, rentabilité de l'affaire, solvabilité du client, traitement différencié des clients stratégiquement importants, optimisation des commandes, etc.).
Il a la responsabilité de remonter les informations du marché auprès de son entreprise pour contribuer aux évolutions de l'offre commerciale.
Il dépend d'un responsable commercial (selon l'entreprise, il sera régional ou national).

FET08 DESCRIPTION DE LA MISE EN OEUVRE DE L'EMPLOI-TYPE:

Les domaines de mise en oeuvre de l'Emploi type sont:

Il analyse son marché :

- optimise la fiabilité du fichier commercial de l'entreprise.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
NTC	TP-00338	REAC	2	03/02/2009	28/01/2010	

- participe au "mix" de l'offre commerciale de son entreprise.
- effectue une étude de marché et/ou exploite les données d'une étude de marché. (Concurrence, souhait de la clientèle, état du marché, couple produit/marché).
- participe à l'amélioration des documents techniques et commerciaux nécessaires à la vente. (Brochures commerciales, Fiches produits, Site internet, Tarif, Formulaire de calcul de prix, etc.).
- analyse son portefeuille clients.
- sélectionne une liste de clients et de prospects à partir de sources d'informations internes et externes, d'informations terrain et de l'analyse de son marché.

Il organise son action commerciale et met en oeuvre les actions pour développer les ventes:

- élabore, planifie et met en oeuvre son plan d'action commercial sur son secteur,
- prépare les éléments du dossier client/prospect pour optimiser la visite,
- prospecte de nouveaux clients, agents et revendeurs par téléphone ou lors d'une manifestation à caractère événementiel sur son secteur,
- utilise les outils marketing tels que la publicité directe (mailing ou publipostage), le marketing téléphonique, les foires et les expositions,
- prépare, anime et/ou participe et assure le suivi d'une action de communication : foire, salon, conférence, congrès, journées portes ouvertes.
- mène des actions promotionnelles.
- communique avec ses clients et son entreprise en utilisant les TIC.

Il analyse son activité, évalue ses résultats par rapport aux objectifs fixés et rend compte de son activité à son entreprise et notamment :

- les résultats des affaires,
- nombre et montant des offres,
- nombre et montant des commandes,
- rentabilité et marge commerciale par affaire,
- affaires en cours et perspectives,
- litiges et contentieux,
- retards de règlement.

Il négocie la proposition commerciale à partir de l'identification des besoins du prospect/client:

- analyse un appel d'offre et participe à la décision de faire une offre commerciale (en fonction de l'estimation de la rentabilité de l'affaire, de l'analyse de la solvabilité du client, etc.),
- mobilise, et coordonne les ressources de l'entreprise, en intégrant éventuellement des prestations de fournisseurs extérieurs, pour construire la solution répondant aux besoins du client,
- rédige une proposition commerciale qui met en avant les avantages et bénéfices pour le prospect/client,
- présente et négocie la proposition commerciale avec le prospect/client,
- donne aux service(s) compétent(s) de son entreprise les éléments nécessaires à l'établissement du contrat,
- négocie le contrat avec le client,
- suit la commande jusqu'à la livraison et/ou la mise en oeuvre de la solution.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
NTC	TP-00338	REAC	2	03/02/2009	28/01/2010	

Il fidélise le client:

- traite les réclamations.
- développe une relation de partenariat ciblée sur des clients sélectionnés (ex: expérimentation, références actives, participation à la réalisation d'un cahier des charges, passage aux normes de qualité.)

FET09 DESCRIPTION DES SITUATIONS PARTICULIERES DE MISE EN OEUVRE:

Il développe un réseau de distribution (Revendeurs, Distribution organisée) et identifie les prescripteurs.

Il conçoit et anime des actions commerciales "Marketing" dans les circuits de distribution. (Création d'évènement).

Il met en place une organisation commerciale et met en oeuvre un plan d'action commerciale dans les PME.

FET10 LISTE DES ACTIVITES-TYPES DU NOYAU DUR DE L'EMPLOI-TYPE:

AT1 - Présenter une solution technique et négocier la proposition commerciale.

AT2 - Elaborer une stratégie de gestion de secteur et mettre en oeuvre les actions commerciales.

FET11 COMPETENCES DIRECTEMENT RATTACHEES A L'EMPLOI-TYPE:

FET12 LISTE DES ACTIVITES-TYPES D'EXTENSION DE L'EMPLOI-TYPE:

Sans objet

FET13 NIVEAU DE QUALIFICATION ET EVOLUTION PROFESSIONNELLES:

- Niveau III de qualification.

- évolution professionnelle: Commercial Grands Comptes, Chef des ventes, Responsable d'un centre de profit, Manager Commercial.

FET14 BIBLIOGRAPHIE (RESSOURCES DOCUMENTAIRES):

- Vendre aux entreprises (Dunod)

FET15 DATE DE CREATION & AUTEUR:

Date de création: 19/02/2009

Auteur: BESSOU ALAIN

Site responsable: DIRECTION DE L'INGENIERIE - TERTIAIRE

Date de dernière mise à jour: 28/01/2010

FET16 CODE DE LA FET: FET-0315-04

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
NTC	TP-00338	REAC	2	03/02/2009	28/01/2010	

FICHES ACTIVITES-TYPES

LISTE DES ACTIVITES-TYPES DU NOYAU DUR DE L'EMPLOI-TYPE

- 1 - Présenter une solution technique et négocier la proposition commerciale.
- 2 - Elaborer une stratégie de gestion de secteur et mettre en oeuvre les actions commerciales.

LISTES DES ACTIVITES-TYPES D'EXTENSION DE L'EMPLOI-TYPE

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
NTC	TP-00338	REAC	2	03/02/2009	28/01/2010	

INTITULE DE L'ACTIVITE-TYPE 1

Présenter une solution technique et négocier la proposition commerciale.

FAT01 DEFINITION DE L'ACTIVITE-TYPE:

Le Négociateur technico commercial a pour domaines d'actions dans cette activité:

- L'identification des besoins du prospect: Elle implique d'écouter les attentes et/ou la problématique du prospect, d'observer l'environnement de la société, de la situer dans son univers concurrentiel, de prendre en compte les menaces et les attraits de son secteur d'activité. Il s'agit aussi de repérer les personnes qui peuvent véritablement jouer un rôle dans la décision d'achat.

Les besoins du client peuvent faire l'objet de la rédaction d'un cahier des charges qui spécifie les caractéristiques, la quantité, les conditions financières et le délai de livraison escompté du produit demandé.

- La mobilisation, lors de besoins identifiés complexes, des personnes et des services compétents de son entreprise pour élaborer la solution technique. Le Technico commercial représente "son prospect" dans son entreprise pour construire la solution. Dans certains cas particuliers de complexité, la décision d'investir du temps pour étudier la solution est assujettie à un accord "d'un comité de décision" qui évalue les enjeux, estime la rentabilité de l'affaire et tient compte de la solvabilité du prospect.

- La rédaction d'une proposition commerciale écrite, dont l'étude par le prospect/client constitue un moment clé dans son processus de décision.

- La conduite de la progression de la démarche commerciale vers l'accord commercial. Il argumente et négocie la proposition commerciale en face à face avec son client/prospect pour obtenir l'accord du client.

- La signature du contrat avec le prospect/client.

- Le suivi de l'affaire et la mise en oeuvre des actions nécessaires pour fidéliser son client.

FAT02 POSITION OU PART DE L'ACTIVITE DANS LE PROCESSUS EMPLOI:

Cette activité apparaît après la phase de prospection et représente les différentes tâches nécessaires à l'avancement d'une affaire vers la commande. Elle représente une part importante dans l'activité du technico commercial car elle s'inscrit dans un cycle de vente en général long.

FAT03 CONDUITE DE L'ACTIVITE-TYPE:

Le Négociateur technico commercial conduit ses affaires en général seul. En interne il coordonne les différents services concernés par la conception de la solution en fonction de la taille de l'entreprise.

FAT04 DEGRE D'AUTONOMIE - NIVEAU DE RESPONSABILITE:

Le Négociateur technico commercial a une large autonomie. Il prend en compte les intérêts "de son prospect " dans son entreprise et défend les intérêts de son entreprise chez le prospect.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
NTC	TP-00338	REAC	2	03/02/2009	28/01/2010	

FAT05 DESCRIPTION DE L'ACTIVITE-TYPE:

Le Négociateur technico commercial:

- mène des entretiens d'exploration de la demande et des besoins du client : il met en place les conditions d'une bonne découverte prospect/client. Il identifie les différents intervenants impliqués dans la décision d'achat ; il identifie la concurrence et le prix auquel le client est prêt à acheter; il prend en compte l'évolution de la demande du client.
- élabore puis propose la solution répondant aux besoins de son prospect: à partir des besoins identifiés, il explore la capacité de réponse au meilleur coût et décide de proposer ou pas une offre commerciale en fonction de la rentabilité attendue de l'affaire et de la solvabilité du prospect. En cas de proposition d'une offre, le technico commercial coordonne les services concernés par la construction de la solution.
- réalise une proposition commerciale écrite: il évalue le prix du marché, le potentiel du client, les offres concurrentes, il analyse et hiérarchise les besoins, prend en compte les capacités de son entreprise, communique par écrit selon une forme requise par le milieu professionnel, rédige la proposition commerciale en valorisant les avantages et les bénéfices apportés au prospect par la solution construite. Il propose le plan de financement le plus approprié.
- négocie la proposition commerciale avec le prospect. Il trouve un accord avec son prospect sur les termes de la solution et les conditions commerciales de vente. Il favorise l'obtention de l'accord en ayant déjà anticipé des ajustements possibles qui respectent les intérêts de son entreprise.
- conclut la vente par l'établissement d'un contrat: il informe le client sur les aspects juridiques du contrat de vente, récapitule les éléments essentiels du contrat et obtient la signature. Il demande l'accord du client pour être une référence active.
- met en oeuvre des actions de suivi pour fidéliser le client : il suit la commande, traite les réclamations, anticipe ses besoins futurs et le conseille pour y répondre. Il organise les actions susceptibles de renforcer la relation commerciale. Il favorise la dimension "relation de partenariat" avec le client.

FAT06 CONTEXTE DE REALISATION:

Le Négociateur technico commercial travaille en autonomie, est force de proposition, et respecte les procédures de son entreprise et les engagements pris vis à vis du prospect/client.

FAT07 CONDITIONS SPECIFIQUES DE MISE EN OEUVRE:

Activité soumise à la pression du résultat.

Adaptation à la culture métier de ses prospects/clients.

Connaissance des caractéristiques et spécificités techniques de l'offre de son entreprise.

FAT08 INTERLOCUTEURS ET NATURE DES RELATIONS:

Entreprise prospectée : Tous les interlocuteurs qui interviennent dans le processus de décision : utilisateur, prescripteur, acheteur ou décideur.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
NTC	TP-00338	REAC	2	03/02/2009	28/01/2010	

En interne : Son responsable hiérarchique et les services concernés par la construction de l'offre commerciale: bureau d'étude, service de production, juridique, financier etc.

Autres interlocuteurs : fournisseurs, partenaires, etc.

Le Négociateur technico commercial se positionne comme interface entre son entreprise et son prospect/client. Il traite avec des interlocuteurs variés et prend en compte leur culture professionnelle spécifique.

FAT09 EXTENSION DU DOMAINE D'ACTION OU D'INTERVENTION:

Le Négociateur technico commercial peut être amené à concevoir des outils de communication, à participer à la définition de la stratégie commerciale de l'entreprise, à manager des équipes restreintes.

FAT10 LISTE DES COMPETENCES DE L'ACTIVITE-TYPE:

C1 - Identifier la demande, la définir et construire la solution.

C2 - Rédiger et négocier la proposition commerciale pour conclure le contrat.

C3 - Mettre en oeuvre des actions de suivi pour fidéliser le client.

FAT11 FICHE(S) ROME MISE(S) EN CORRESPONDANCE:

Sans objet

FAT12 BIBLIOGRAPHIE (RESSOURCES DOCUMENTAIRES):

Documents référents sur la vente

FAT13 DATE DE CREATION & AUTEUR:

Date de création: 30/07/2003

Auteur: BESSOU ALAIN

Site responsable: DIRECTION DE L'INGENIERIE - TERTIAIRE

Date de dernière mise à jour: 20/01/2010

FAT14 CODE DE LA FAT: FAT-01554-00

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
NTC	TP-00338	REAC	2	03/02/2009	28/01/2010	

INTITULE DE L'ACTIVITE-TYPE 2

Elaborer une stratégie de gestion de secteur et mettre en oeuvre les actions commerciales.

FAT01 DEFINITION DE L'ACTIVITE-TYPE:

A partir de la stratégie de son entreprise, le Négociateur technico commercial, en fonction des objectifs qui lui sont fixés (négociés ou imposés), définit, met en oeuvre et pilote les actions commerciales, évalue ses résultats et réajuste ses actions.

Ses missions portent sur :

- L'analyse de son marché et la définition de son plan d'action commercial (veille concurrentielle, couples produit/marché identifiés, ciblage des prospects potentiels).
- La mise en oeuvre des actions commerciales pour développer les ventes (prospection, planification et organisation des tournées, organisation d'opérations de relations publiques).
- L'évaluation de son activité commerciale et de ses résultats et le rendu compte auprès de son entreprise.

FAT02 POSITION OU PART DE L'ACTIVITE DANS LE PROCESSUS EMPLOI:

L'analyse de marché se situe en amont et en aval de la partie négociation de la solution. En amont, elle permet de faire une veille technologique et concurrentielle, d'anticiper et de prévenir les évolutions des attentes des entreprises pour les prendre en compte dans son plan d'action commerciale et faire évoluer l'offre commerciale. En aval, elle permet l'étude des réactions du marché par rapport aux solutions proposées. L'organisation de l'activité commerciale est déterminante pour optimiser la productivité et atteindre ses objectifs. Le retour sur l'action contribue au pilotage de l'activité du négociateur technico commercial.

FAT03 CONDUITE DE L'ACTIVITE-TYPE:

Le Négociateur technico Commercial analyse son marché et conduit ses actions commerciales en relation avec la direction commerciale ou marketing de son entreprise. Il contribue à la veille commerciale et technologique.

FAT04 DEGRE D'AUTONOMIE - NIVEAU DE RESPONSABILITE:

Autonomie d'organisation dans son activité. Responsabilité en général d'un chiffre d'affaires important.

FAT05 DESCRIPTION DE L'ACTIVITE-TYPE:

Le Négociateur technico commercial :

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
NTC	TP-00338	REAC	2	03/02/2009	28/01/2010	

- participe à la veille concurrentielle: consulte systématiquement les sources d'information concernant son domaine d'activité (terrain, réseau professionnel, presse professionnelle, sources internet), rassemble les informations pertinentes (opportunités et menaces, nouvelle législation, marchés émergents et concurrence), archive, diffuse aux interlocuteurs concernés.

- analyse son marché : exploite les données d'une étude de marché. (Concurrence, souhait de la clientèle, état du marché, couple produit/marché) et/ou participe aux études de marché développées par son entreprise ; procède à la segmentation de son secteur (produit, client, ou géographique).

- participe à la fixation de ses objectifs commerciaux : prépare, propose, négocie avec sa hiérarchie ses objectifs commerciaux à partir de la situation de son secteur et de la stratégie commerciale de son entreprise ; dans certaines entreprises, les objectifs sont imposés.

- définit son plan d'actions commerciales en fonction de la stratégie commerciale de son entreprise et des spécificités de son secteur :

Il classe ses clients en fonction de critères qualitatifs et /ou quantitatifs en fonction des objectifs commerciaux, détermine la fréquence des contacts prospects/clients, réactive les clients en sommeil et élabore les scénarios d'action et les tactiques commerciales. Il choisit les actions commerciales pertinentes, définit les moyens et coordonne les actions terrain, organise ses tournées, anticipe ses actions commerciales et les planifie, coordonne son action avec les différents services de son entreprise.

- anticipe l'évolution de l'offre commerciale: estime les besoins futurs des clients, prévoit l'évolution qualitative et quantitative des ventes, informe des évolutions souhaitées et les négocie en interne.

- se constitue un fichier cible: recherche les sources d'informations internes et externes, conçoit un modèle de fiche prospect/client, constitue et/ou enrichit le fichier à partir de critères marketing, effectue une segmentation, réactualise en permanence le fichier.

- prépare ses actions " terrain " :

Il recueille les informations concernant le " terrain " : environnement, entreprise (fiche prospect/client, bilans, clientèle, fournisseurs, potentiel, position concurrentielle, événements, caractéristiques).

Il définit et organise ses déplacements, confirme les rendez-vous, se prépare sur les aspects matériels, mobilise le cas échéant d'autres intervenants internes. Pour chaque action terrain, se définit un objectif (visites prospect/client, manifestations, participation aux opérations de relations publiques, prospections), prépare les éléments matériels et ses dossiers (fiche prospect/client, documentation, proposition commerciale).

- prospecte pour développer les ventes: choisit les modes de prospection en fonction de l'objectif et de sa rentabilité visée (par téléphone, lors d'une manifestation à caractère événementiel, en utilisant la technique du mailing, physiquement sans rendez vous, par internet...). Dans tous les cas, remplit la fiche prospect, assure le suivi des prospects qualifiés, met en place des outils de mesure de la rentabilité de l'action mise en œuvre, évalue la rentabilité et la pertinence de la prospection et ajuste son action.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
NTC	TP-00338	REAC	2	03/02/2009	28/01/2010	

- il évalue ses actions commerciales et ses résultats, et rend compte à son entreprise : construit, alimente et pilote un tableau de bord comportant des indicateurs de résultats (CA, part de marché, marge, recouvrement), et des indicateurs d'activité (nombre d'affaires en cours, état d'avancement des affaires, taux de transformation), et ajuste en permanence par des actions correctives.

FAT06 CONTEXTE DE REALISATION:

Le Négociateur technico commercial est en recherche permanente d'informations sur son secteur. (Sources d'informations internes, externes et documentaires)

Il fait preuve de rigueur dans l'organisation de ses activités, il mobilise les acteurs impliqués dans les actions commerciales, et agit en cohérence avec la stratégie de l'entreprise.

FAT07 CONDITIONS SPECIFIQUES DE MISE EN OEUVRE:

Adaptation aux particularités du marché.

FAT08 INTERLOCUTEURS ET NATURE DES RELATIONS:

Relations en contact direct avec le client (face à face) ou par le biais d'un média (téléphone, mailing, internet).

FAT09 EXTENSION DU DOMAINE D'ACTION OU D'INTERVENTION:

FAT10 LISTE DES COMPETENCES DE L'ACTIVITE-TYPE:

C4 - Analyser son marché pour contribuer à l'évolution de l'offre commerciale et développer les ventes.

C5 - Organiser son plan d'actions commerciales en fonction de ses objectifs, des affaires en cours et du potentiel de prospection de son secteur.

C6 - Analyser les résultats de ses affaires, évaluer ses performances commerciales et rendre compte.

FAT11 FICHE(S) ROME MISE(S) EN CORRESPONDANCE:

Sans objet

FAT12 BIBLIOGRAPHIE (RESSOURCES DOCUMENTAIRES):

FAT13 DATE DE CREATION & AUTEUR:

Date de création: 28/07/2003

Auteur: BESSOU ALAIN

Site responsable: DIRECTION DE L'INGENIERIE - TERTIAIRE

Date de dernière mise à jour: 20/01/2010

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
NTC	TP-00338	REAC	2	03/02/2009	28/01/2010	

FAT14 CODE DE LA FAT: FAT-01553-00

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
NTC	TP-00338	REAC	2	03/02/2009	28/01/2010	

FICHES COMPETENCES

LISTE DES COMPETENCES

- 1 - Identifier la demande, la définir et construire la solution.
- 2 - Rédiger et négocier la proposition commerciale pour conclure le contrat.
- 3 - Mettre en oeuvre des actions de suivi pour fidéliser le client.
- 4 - Analyser son marché pour contribuer à l'évolution de l'offre commerciale et développer les ventes.
- 5 - Organiser son plan d'actions commerciales en fonction de ses objectifs, des affaires en cours et du potentiel de prospection de son secteur.
- 6 - Analyser les résultats de ses affaires, évaluer ses performances commerciales et rendre compte.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
NTC	TP-00338	REAC	2	03/02/2009	28/01/2010	

INTITULE DE LA COMPETENCE 1

Identifier la demande, la définir et construire la solution.

FC01 DESCRIPTION DE LA COMPETENCE (Processus de mise en oeuvre):

Chez un client ou au cours de sa prospection, le Négociateur technico commercial a identifié une demande d'une entreprise. Le technico-commercial a pour mission de :

- identifier avec précision la demande et les attentes du client / prospect et les différents acteurs intervenant dans la décision.
- vérifier que la demande correspond aux objectifs de son entreprise.
- s'assurer que le client / prospect est réellement prêt à investir pour la mise en œuvre de son projet.
- participer, avec sa direction, à la prise de décision de proposer une offre commerciale
- construire la solution technique qui sera proposée:
 - en s'appuyant sur les ressources de son entreprise (bureau d'études, bureau des méthodes, production, service logistique, etc.).
 - en s'appuyant éventuellement sur des partenaires extérieurs à son entreprise.
 - en utilisant les outils bureautiques.

FC02 CONTEXTE(S) PROFESSIONNEL(S) DE MISE EN OEUVRE:

C'est un contexte relationnel fort entre différents acteurs :

- Le client / prospect pour identifier et définir la demande (autant de visites de la part du technico-commercial que nécessaire).
- L'entreprise du technico-commercial concernant la décision de faire une offre commerciale au prospect/client.
- Les partenaires internes (services de l'entreprise du technico-commercial) et les partenaires externes (fournisseurs) pour construire la solution.

FC03 INDICATEUR DE PERFORMANCE (Seuils pour l'Activité-Type):

- Découvrir et analyser la demande du prospect/client.
- Vérifier et valider la faisabilité technique de la réponse commerciale.
- Construire l'offre répondant à la demande du prospect/client.

FC04 SAVOIR-FAIRE GENERAUX ET TECHNIQUES MOBILISES:

- Mise en œuvre de techniques de communication appropriées.
- Animation d'une réunion et présentation d'exposé.
- Application des règles d'organisation de son entreprise.
- Appréciation de la solvabilité d'une entreprise.

FC05 CONNAISSANCES ASSOCIEES:

- Connaissance de son entreprise et de son offre commerciale.
- Connaissances en gestion permettant d'apprécier la solvabilité d'une entreprise prospect/client et les enjeux d'une affaire.

FC06 DEMARCHE INTELLECTUELLE:

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
NTC	TP-00338	REAC	2	03/02/2009	28/01/2010	

Capacité d'analyse et de synthèse.

FC07 CAPACITES RELATIONNELLES ET ORGANISATIONNELLES:
Sens du travail en équipe.

FC08 BIBLIOGRAPHIE (RESSOURCES DOCUMENTAIRES):

FC09 DATE DE CREATION & AUTEUR:
Date de création: 19/02/2009
Auteur: BESSOU ALAIN
Site responsable: DIRECTION DE L'INGENIERIE - TERTIAIRE
Date de dernière mise à jour: 29/07/2009

FC10 CODE DE LA FC: FC-008160-00

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
NTC	TP-00338	REAC	2	03/02/2009	28/01/2010	

INTITULE DE LA COMPETENCE 2

Rédiger et négocier la proposition commerciale pour conclure le contrat.

FC01 DESCRIPTION DE LA COMPETENCE (Processus de mise en oeuvre):

La rédaction d'une proposition commerciale a pour but de renforcer l'impact de l'offre commerciale. Elle nécessite que la demande du prospect soit clairement reformulée. Elle contient en général les informations suivantes: les communications institutionnelles de sa société, les applications déjà réalisées dans des domaines identiques ou voisins (références), l'intégration de la solution technique proposée dans le système environnant du client, l'assurance d'un bon choix sur le moyen et long terme, et les bénéfices pour le client à adopter la solution proposée.

La proposition commerciale écrite est le support de la négociation avec son prospect.

Le Négociateur technico commercial argumente le choix de la solution technique et la proposition commerciale en face à face avec son client/prospect.

Il négocie les termes de la proposition commerciale jusqu'à la prise de décision (signature, report, choix d'un concurrent ou abandon du projet).

FC02 CONTEXTE(S) PROFESSIONNEL(S) DE MISE EN OEUVRE:

La rédaction de la proposition commerciale se déroule en interne de l'entreprise du technico commercial et la négociation a lieu en face à face.

FC03 INDICATEUR DE PERFORMANCE (Seuils pour l'Activité-Type):

- Rédiger une offre commerciale répondant à la demande et valorisant le bénéfice pour le prospect/client.
- Présenter et argumenter l'offre commerciale.
- Négocier les conditions de l'offre et conclure la vente.

FC04 SAVOIR-FAIRE GENERAUX ET TECHNIQUES MOBILISES:

- Structuration d'une offre écrite, rédigée en français " professionnel ".
- Mise en œuvre des techniques de vente et de négociation en face à face.
- Utilisation d'outils bureautiques et technologiques.

FC05 CONNAISSANCES ASSOCIEES:

- Conditions Générales de Vente.
- Calculs commerciaux et de marge.
- Moyens de financement.
- Fonctionnement d'une entreprise.
- Offre commerciale de son entreprise.

FC06 DEMARCHE INTELLECTUELLE:

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
NTC	TP-00338	REAC	2	03/02/2009	28/01/2010	

FC07 CAPACITES RELATIONNELLES ET ORGANISATIONNELLES:

- écoute et réactivité
- ténacité
- adaptabilité

FC08 BIBLIOGRAPHIE (RESSOURCES DOCUMENTAIRES):**FC09 DATE DE CREATION & AUTEUR:****Date de création:** 19/02/2009**Auteur:** BESSOU ALAIN**Site responsable:** DIRECTION DE L'INGENIERIE - TERTIAIRE**Date de dernière mise à jour:** 29/07/2009**FC10 CODE DE LA FC:** FC-008158-00

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
NTC	TP-00338	REAC	2	03/02/2009	28/01/2010	

INTITULE DE LA COMPETENCE 3

Mettre en oeuvre des actions de suivi pour fidéliser le client.

FC01 DESCRIPTION DE LA COMPETENCE (Processus de mise en oeuvre):

A l'issue de la signature d'un contrat, le Négociateur technico commercial a pour mission de :

- suivre l'affaire de son client jusqu'à la livraison et la "mise en fonctionnement".
- s'informer auprès des services compétents de son entreprise quant à l'avancement de l'affaire en cours.
- traiter les éventuelles réclamations d'un client. Il s'efforce dans tous les cas de négocier un accord satisfaisant pour les deux parties.
- mettre en place des actions spécifiques en vue de consolider la relation commerciale (information, communication, formation, client référence, actions de partenariat) et d'identifier de nouveaux projets

FC02 CONTEXTE(S) PROFESSIONNEL(S) DE MISE EN OEUVRE:

C'est la compétence qui suit immédiatement la signature d'un contrat (d'une vente).
Le Négociateur technico-commercial est en relation suivie avec son client et son entreprise.

FC03 INDICATEUR DE PERFORMANCE (Seuils pour l'Activité-Type):

- Suivre la commande du client jusqu'à la livraison et/ou la mise en service de la solution.
- Traiter les réclamations en prenant en compte l'intérêt des deux parties.
- Consolider de la relation commerciale en menant des actions d'intérêt mutuel.

FC04 SAVOIR-FAIRE GENERAUX ET TECHNIQUES MOBILISES:

- Concevoir et/ou utiliser un planning de suivi.
- Mettre en œuvre des techniques de gestion de conflit.
- Trouver des solutions à des situations spécifiques.

FC05 CONNAISSANCES ASSOCIEES:

- Conditions Générales de Vente.
- Procédures de l'entreprise liées à la mise en œuvre de la solution adoptée par le client.
- Procédures de l'entreprise liées aux litiges.

FC06 DEMARCHE INTELLECTUELLE:

FC07 CAPACITES RELATIONNELLES ET ORGANISATIONNELLES:

Vigilance permanente visant à consolider la relation commerciale envers le client.

FC08 BIBLIOGRAPHIE (RESSOURCES DOCUMENTAIRES):

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
NTC	TP-00338	REAC	2	03/02/2009	28/01/2010	

FC09 DATE DE CREATION & AUTEUR:**Date de création:** 19/02/2009**Auteur:** BESSOU ALAIN**Site responsable:** DIRECTION DE L'INGENIERIE - TERTIAIRE**Date de dernière mise à jour:** 29/07/2009**FC10 CODE DE LA FC:** FC-008162-00

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
NTC	TP-00338	REAC	2	03/02/2009	28/01/2010	

INTITULE DE LA COMPETENCE 4

Analyser son marché pour contribuer à l'évolution de l'offre commerciale et développer les ventes.

FC01 DESCRIPTION DE LA COMPETENCE (Processus de mise en oeuvre):

Le Négociateur technico commercial a pour objectif l'analyse du marché de son secteur pour développer ses ventes.
 Il cible ses prospects/clients et en détermine le potentiel.
 Il contribue à l'évolution de l'offre commerciale de son entreprise (marketing opérationnel, actualisation d'une gamme de produits/services, communication commerciale, etc.).
 Il construit et/ou actualise et enrichit le fichier prospects/clients de l'entreprise.
 Il se fixe, sur la base des objectifs à réaliser (chiffre d'affaires par exemple), des objectifs d'activité commerciale.
 Il utilise les outils informatiques et les nouvelles technologies.

FC02 CONTEXTE(S) PROFESSIONNEL(S) DE MISE EN OEUVRE:

C'est une compétence d'analyse et de réflexion, contribuant à l'évolution de l'offre commerciale et la mise en place d'actions commerciales.
 Le technico-commercial sur son secteur recherche toutes les informations qui lui permettront d'atteindre les objectifs fixés par son entreprise.

FC03 INDICATEUR DE PERFORMANCE (Seuils pour l'Activité-Type):

- Analyser et segmenter son marché (offre et demande).
- Identifier les cibles auxquelles s'adresse son offre et établir une liste de prospects et/ou clients à contacter.
- Proposer des évolutions du marketing opérationnel de ses produits (produits, prix, circuits de distribution, communication) en prenant en compte son environnement et sa concurrence.
- Etablir un fichier prospects/clients cohérent.
- Définir ses objectifs d'activité.

FC04 SAVOIR-FAIRE GENERAUX ET TECHNIQUES MOBILISES:

- Exploitation et mise à jour du fichier prospects/clients.
- Identification d'une cible à partir de critères pertinents.
- Recherche d'informations pertinentes sur un secteur identifié.
- Utilisation des différents supports de communication. (Internet, presse spécialisée, conférences...).
- Exploitation des statistiques.

FC05 CONNAISSANCES ASSOCIEES:

- Connaissance du marketing mix.
- Statistiques.
- Loi de Pareto.
- Créativité.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
NTC	TP-00338	REAC	2	03/02/2009	28/01/2010	

FC06 DEMARCHE INTELLECTUELLE:**FC07 CAPACITES RELATIONNELLES ET ORGANISATIONNELLES:**

- esprit d'analyse et de synthèse.
- méthode et rigueur.

FC08 BIBLIOGRAPHIE (RESSOURCES DOCUMENTAIRES):**FC09 DATE DE CREATION & AUTEUR:****Date de création:** 19/02/2009**Auteur:** BESSOU ALAIN**Site responsable:** DIRECTION DE L'INGENIERIE - TERTIAIRE**Date de dernière mise à jour:** 07/12/2009**FC10 CODE DE LA FC:** FC-008161-00

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
NTC	TP-00338	REAC	2	03/02/2009	28/01/2010	

INTITULE DE LA COMPETENCE 5

Organiser son plan d'actions commerciales en fonction de ses objectifs, des affaires en cours et du potentiel de prospection de son secteur.

FC01 DESCRIPTION DE LA COMPETENCE (Processus de mise en oeuvre):

Après son analyse de marché et en fonction des objectifs définis avec sa direction commerciale, le Négociateur technico commercial organise son plan d'actions commerciales de la manière suivante :

- il planifie les visites qu'il doit effectuer en tenant compte des priorités (affaires en cours, et prospects/clients développant un projet à court ou moyen terme, etc.).
- il planifie les actions commerciales tels les salons, expositions, journées portes ouvertes ou autres.
- il organise son activité de prospection, notamment ses prises de rendez-vous par téléphone.
- il participe à des actions de marketing direct et à leur exploitation.
- il anime un réseau de prescripteurs.

FC02 CONTEXTE(S) PROFESSIONNEL(S) DE MISE EN OEUVRE:

Le Négociateur technico commercial exerce cette compétence de manière suivie et régulière.

Il actualise et adapte chaque fois que cela est nécessaire, son plan d'actions commerciales.

FC03 INDICATEUR DE PERFORMANCE (Seuils pour l'Activité-Type):

- Mener les actions nécessaires à l'atteinte des objectifs commerciaux.
- Créer en permanence de nouveaux contacts par la prospection pour garantir un volume d'affaires.
- Mener un entretien téléphonique avec son prospect/client.

FC04 SAVOIR-FAIRE GENERAUX ET TECHNIQUES MOBILISES:

- Exploitation et mise à jour d'un fichier de prospects/clients.
- Calcul de rentabilité d'une action.
- Utilisation des techniques du mailing.
- Utilisation des techniques de gestion du temps.
- Utilisation des techniques de prise de rendez-vous téléphonique.

FC05 CONNAISSANCES ASSOCIEES:

Connaissance du marketing opérationnel.

FC06 DEMARCHE INTELLECTUELLE:

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
NTC	TP-00338	REAC	2	03/02/2009	28/01/2010	

FC07 CAPACITES RELATIONNELLES ET ORGANISATIONNELLES:

- Rigueur et méthode.
- Esprit d'analyse et de synthèse.

FC08 BIBLIOGRAPHIE (RESSOURCES DOCUMENTAIRES):**FC09 DATE DE CREATION & AUTEUR:****Date de création:** 19/02/2009**Auteur:** BESSOU ALAIN**Site responsable:** DIRECTION DE L'INGENIERIE - TERTIAIRE**Date de dernière mise à jour:** 07/12/2009**FC10 CODE DE LA FC:** FC-008159-00

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
NTC	TP-00338	REAC	2	03/02/2009	28/01/2010	

INTITULE DE LA COMPETENCE 6

Analyser les résultats de ses affaires, évaluer ses performances commerciales et rendre compte.

FC01 DESCRIPTION DE LA COMPETENCE (Processus de mise en oeuvre):

Le Négociateur technico commercial est capable de situer chacune de ses affaires par rapport aux différentes phases du cycle de vente (prospect, décision d'engager une action commerciale structurée, découverte du processus d'achat du client, découverte des besoins, présentation d'une offre commerciale, rédaction d'une proposition commerciale, conclusion, obtention de la commande, consolidation de la relation client).

Il évalue chacune de ses phases pour chaque affaire, s'assure de la progression des affaires vers la commande, évalue ses résultats par rapport aux objectifs et met en place si nécessaire des mesures correctives.

Le Technico Commercial rend compte de son activité commerciale à la hiérarchie et aux services internes concernés par les ventes (activité, commandes, livraison, facturation, concurrence).

FC02 CONTEXTE(S) PROFESSIONNEL(S) DE MISE EN OEUVRE:

Le Négociateur Technico Commercial met en œuvre régulièrement cette compétence, conformément aux procédures en vigueur dans son entreprise.

Il met en place les mesures correctives seul et/ou avec sa hiérarchie.

FC03 INDICATEUR DE PERFORMANCE (Seuils pour l'Activité-Type):

-Effectuer le bilan commercial pour chaque affaire.

-Analyser en permanence ses résultats commerciaux par rapport aux objectifs fixés et apporter les correctifs nécessaires.

-Rendre compte à sa hiérarchie de son activité commerciale et de l'avancement des affaires en cours.

FC04 SAVOIR-FAIRE GENERAUX ET TECHNIQUES MOBILISES:

-Rédaction d'un rapport de résultats et d'activité.

-Analyse des écarts.

-Utilisation des outils bureautiques (tableur).

FC05 CONNAISSANCES ASSOCIEES:

- calculs commerciaux et calculs de marge dégagée sur une affaire.

- connaissance de l'entreprise.

- connaissance des différentes étapes de déroulement d'une affaire.

FC06 DEMARCHE INTELLECTUELLE:

FC07 CAPACITES RELATIONNELLES ET ORGANISATIONNELLES:

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
NTC	TP-00338	REAC	2	03/02/2009	28/01/2010	

- Rigueur.
- Esprit d'analyse et de synthèse.
- Respect des procédures.
- Capacité de remise en cause.

FC08 BIBLIOGRAPHIE (RESSOURCES DOCUMENTAIRES):**FC09 DATE DE CREATION & AUTEUR:****Date de création:** 19/02/2009**Auteur:** BESSOU ALAIN**Site responsable:** DIRECTION DE L'INGENIERIE - TERTIAIRE**Date de dernière mise à jour:** 29/07/2009**FC10 CODE DE LA FC:** FC-008157-00

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
NTC	TP-00338	REAC	2	03/02/2009	28/01/2010	

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
NTC	TP-00338	REAC	2	03/02/2009	28/01/2010	

Reproduction interdite

Article L 122-4 du code de la propriété intellectuelle

"Toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droits ou ayants cause est illicite. Il en est de même pour la traduction, l'adaptation ou la transformation, l'arrangement ou la reproduction par un art ou un procédé quelconques."



association nationale pour la formation professionnelle des adultes
Ministère chargé de l'emploi