

Assistant en administration des ventes (F/H)

Poste visé dès l'obtention du DUT

Mission : Il est garant de la satisfaction des clients et du bon fonctionnement du service dans lequel il officie.

Activités professionnelles à réaliser ...

- Participer à la gestion de la relation client
- Réaliser une gestion administrative
- Assister le responsable dans l'organisation du service après-vente ou commercial

... en mobilisant des savoirs, savoir-faire et savoir-être

Savoirs (cours, TD, ...)

- ◇ Analyse statistique
- ◇ Droit commercial
- ◇ Réglementation des douanes
- ◇ Management
- ◇ Organisation de la chaîne logistique
- ◇ Méthodes d'approvisionnement
- ◇ Gestion des stocks et des approvisionnements
- ◇ Gestion financière
- ◇ Gestion budgétaire
- ◇ Management électronique de relation client (e-CRM)
- ◇ Logiciel de gestion clients
- ◇ Communication orale/écrite en Langue Vivante Etrangère (LVE)

Savoir-faire (stage, alternance, ...)

- ◇ Assurer l'accueil physique et téléphonique du service
- ◇ Recueillir les besoins des clients et les orienter
- ◇ Traiter les commandes des clients
- ◇ Collecter et traiter les réclamations d'usagers, clients, résidents, etc.
- ◇ Transmettre des informations
- ◇ Collecter les pièces nécessaires à la gestion des dossiers courants, des contrats de ventes
- ◇ Suivre et mettre à jour les dossiers clients/fournisseurs
- ◇ Actualiser les bases de données (produits référencés, prévisions de vente, cumul des commandes)
- ◇ Établir les devis et traiter les commandes clients
- ◇ Établir la facturation et suivre les encaissements
- ◇ Réaliser les relances clients et suivre les litiges
- ◇ Collecter et traiter les réclamations des clients
- ◇ Présenter la situation administrative et les dossiers
- ◇ Actualiser les tableaux de bord
- ◇ Planifier les réunions de service
- ◇ Sélectionner les prestataires
- ◇ Gérer les ressources matérielles du service

Savoir-être

La personnalité professionnelle contribue à la bonne réalisation d'une activité.

Le candidat doit mettre en perspective des savoir-être adaptés.

Lieux d'exercice :

Entreprises commerciales, industrielles ou sociétés de services, tous secteurs d'activité

Autres appellations :

Assistant support relation client
Assistant des ventes
Assistant commerce international

Formation requise :

DUT Techniques de commercialisation

Évolution de carrière :

Responsable AVD
Adjoint de direction

Code ROME : D1401

NOTE :



Assistant de gestion immobilière (F/H)

Poste visé dès l'obtention du DUT

Mission : Il s'occupe de toutes les tâches administratives, mais aussi des activités commerciales d'une agence.

Activités professionnelles à réaliser ...

- Participer à la gestion de la relation client
- Réaliser une gestion administrative
- Assister le responsable dans l'organisation de l'agence ou du service

... en mobilisant des savoirs, savoir-faire et savoir-être

Savoirs (cours, TD, ...)

- ◇ Droit des contrats
- ◇ Gestion comptable
- ◇ Techniques de communication
- ◇ Techniques commerciales
- ◇ Typologie des clients
- ◇ Réglementation de la copropriété
- ◇ Utilisation d'outils collaboratifs
- ◇ Évolution des marchés (données économiques)
- ◇ Communication orale/écrite en Langue Vivante Etrangère (LVE)

Savoir-faire (stage, alternance, ...)

- ◇ Assurer l'accueil physique et téléphonique de l'agence ou du service
- ◇ Recueillir les besoins des clients et les orienter
- ◇ Collecter et traiter les réclamations d'utilisateurs, clients, résidents, etc.
- ◇ Collecter les pièces nécessaires à la gestion des dossiers courants
- ◇ Suivre et mettre à jour les dossiers clients / propriétaires et les bases de données
- ◇ Mettre en location les biens immobiliers
- ◇ Réaliser les relances clients, suivre les litiges
- ◇ Rédiger des contrats de location
- ◇ Établir les quittances de location
- ◇ Formaliser les procédures liées à l'activité administrative
- ◇ Actualiser les tableaux de bord
- ◇ Planifier des rendez-vous, des réunions
- ◇ Sélectionner les prestataires
- ◇ Produire des documents professionnels (courriers, compte-rendu, etc.)
- ◇ Gérer les ressources matérielles du service

Savoir-être

La personnalité professionnelle contribue à la bonne réalisation d'une activité.

Le candidat doit mettre en perspective des savoir-être adaptés.

Lieux d'exercice :

Agences immobilières, Bailleurs sociaux, Résidences hôtelières

Autres appellations :

Agent de gestion locative

Formation requise :

DUT Techniques de commercialisation
DUT Gestion des Entreprises et des Administrations
DUT Carrières Juridiques

Évolution de carrière :

Responsable de clientèle immobilière
Responsable d'agence immobilière

Code ROME : C1502

NOTE :



Conseiller de vente (F/H)

Poste visé dès l'obtention du DUT

Mission : Il réalise la vente en magasin de produits auprès d'une clientèle.

Activités professionnelles à réaliser ...

- ◇ Vendre des produits et/ou des services adaptés
- ◇ Mettre en place des actions de fidélisation
- ◇ Installer la surface de vente
- ◇ Gérer les stocks
- ◇ Établir et suivre des commandes
- ◇ Réaliser le suivi administratif des activités

... en mobilisant des savoirs, savoir-faire et savoir-être

Savoirs (cours, TD, ...)

- ◇ Techniques de vente
- ◇ Principes de la relation client
- ◇ Techniques de communication
- ◇ Techniques commerciales
- ◇ Typologie des clients/consommateurs
- ◇ Comportement des consommateurs
- ◇ Les tendances de consommation
- ◇ Règles de gestion de stocks
- ◇ Développement commercial omnicanal
- ◇ Communication orale/écrite en Langue Vivante Étrangère (LVE)

Savoir-faire (stage, alternance, ...)

- ◇ Accueillir les clients et identifier les besoins
- ◇ Conseiller et proposer des produits et des services adaptés à leurs besoins
- ◇ Proposer du up-selling ou du cross-selling aux clients
- ◇ Encaisser et comptabiliser les recettes de la journée
- ◇ Proposer les programmes de fidélisation aux clients
- ◇ Mesurer la satisfaction du client
- ◇ Mettre des produits en rayon
- ◇ Nettoyer l'espace de vente
- ◇ Suivre l'état des stocks
- ◇ Réaliser des inventaires
- ◇ Effectuer le réassort
- ◇ Réceptionner les commandes
- ◇ Contrôler la conformité des produits livrés
- ◇ Collecter les données clients
- ◇ Archiver les dossiers
- ◇ Suivre et mettre à jour les bases de données clients
- ◇ Actualiser les tableaux de bord

Savoir-être

La personnalité professionnelle contribue à la bonne réalisation d'une activité.

Le candidat doit mettre en perspective des savoir-être adaptés.

Lieux d'exercice :

Boutiques, Commerces de détail, Magasins spécialisés, Entreprises artisanales, Enseignes de distribution, Grands magasins, Boutiques de luxe, Marchés, Commerces de gros, Grande distribution, Discount, Dépôt-vente, Galerie, etc.

Autres appellations :

Vendeur

Formation requise :

DUT Techniques de commercialisation

Évolution de carrière :

Chef des ventes
Responsable d'équipe de vente
Responsable de magasin

Code ROME : D1106, D1107, D1209, D1201, D1210, D1211, D1212, D1213, D1214

NOTE :



Télévendeur (F/H)

Poste visé dès l'obtention du DUT

Mission : Il assure la gestion de la relation client par téléphone.

Activités professionnelles à réaliser ...

- ◇ Prospecter une clientèle de professionnel
- ◇ Vendre des produits et/ou des services adaptés à la situation du client
- ◇ Mettre en place des actions de fidélisation
- ◇ Établir et suivre les commandes
- ◇ Réaliser le suivi administratif des activités

... en mobilisant des savoirs, savoir-faire et savoir-être

Savoirs (cours, TD, ...)

- ◇ Argumentation commerciale
- ◇ Développement commercial omnica-
- nal
- ◇ Techniques de vente par téléphone
- ◇ Techniques commerciales
- ◇ Principes de la relation client
- ◇ Typologie du client
- ◇ E-procurement
- ◇ Communication digitale
- ◇ Progiciels de gestion de la relation
- client (CRM - Customer Relationship
- Management)
- ◇ Logiciel de gestion clients
- ◇ Communication orale/écrite en
- Langue Vivante Étrangère (LVE)

Savoir-faire (stage, alternance, ...)

- ◇ Constituer une base de données de prospects
- ◇ Rédiger un argumentaire de vente et de réponse
- aux objections
- ◇ Contacter un client ou un prospect
- ◇ Identifier les besoins
- ◇ Conseiller et proposer, au téléphone, des produits et
- des services adaptés
- ◇ Négocier avec les clients les termes du contrat
- ◇ Saisir et transmettre les bons de commandes
- ◇ Proposer les programmes de fidélisations aux clients
- ◇ Gérer les mécontentements
- ◇ Collecter les données clients
- ◇ Rassembler l'ensemble des justificatifs clients
- ◇ Présenter les dossiers clients
- ◇ Archiver les dossiers
- ◇ Suivre et mettre à jour les bases de données clients
- ◇ Actualiser les tableaux de bord

Savoir-être

La personnalité professionnelle contribue à la bonne réalisation d'une activité.

Le candidat doit mettre en perspective des savoir-être adaptés.

Lieux d'exercice :

Centre d'appels, Plate-forme téléphonique, Entreprise

Autres appellations :

Conseiller client à distance
Téléconseiller
Téléprospecteur

Formation requise :

DUT Techniques de commercialisation
DUT Gestion des Entreprises et des Administrations
DUT Carrières Juridiques

Évolution de carrière :

Responsable grand compte
Responsable de centre de profits Commercial

Code ROME : D1408

NOTE :

