

Assistant(e) ventes / hôte(sse) commercial(e)



- ◆ Hôte(sse) de caisse
- ◆ Secrétaire - hôte(sse) en magasin
- ◆ Hôte(sse) commercial(e)
- ◆ Hôte(sse) d'accueil
- ◆ Assistant(e) administration des ventes
- ◆ Hôte(sse) de magasin

Spécialités :

Définition du métier :

En relation avec les ventes et/ou avec le client, traiter les activités d'information et d'administration commerciale (factures, certificats, abonnements, encaissements, ouvertures de lignes téléphoniques, financement, créations de dossiers de crédit, sécurité produits, assurances)

Le métier d'hôtesse d'accueil / assistante administration des ventes se démarque de celui de conseiller services électrodomestique / multimédia (voir les métiers techniques) par la présence physique face au client et la diversité de ses activités de gestion.

Activités :

Nature des activités	Domaines d'activité
◆ Accueil, prise en charge des clients en point d'accueil ou à distance.	Comportement / Relation
◆ Réponses aux différentes demandes de renseignement, et / ou orientation vers les personnes / services concernés	Services
◆ Encaissement des achats réalisés par les clients	Gestion / administration
◆ Ouverture de lignes téléphoniques	Services
◆ Réalisation des inventaires produits	Logistique
◆ Traitement et gestion des dossiers d'abonnements et de crédit	Gestion / administration
◆ Secrétariat du magasin (gestion du courrier, classement et archivage de documents, de dossiers, prise ou modification de rendez-vous pour des interventions techniques ou des livraisons, etc.)	Gestion / administration
◆ Établissement de factures	Gestion / administration
◆ Établissement des dossiers de financement	Gestion / administration
◆ Suivi des dossiers clients	Gestion commerciale
◆ Saisie de données (pae exemple : inventaire, fichier clients, compte-rendus techniques, etc.)	Gestion / administration

Autres activités éventuelles :

- Approvisionnement et agencement des rayons
- Établissement du dossier de financement
- Étiquetage des produits

Savoir-faire du métier :

Nature des savoir-faire	Domaines des savoir-faire
◆ Conduire un entretien téléphonique, filtrer et orienter les appels	Communication
◆ Gérer une relation conflictuelle avec un client ou / et un fournisseur	Communication
◆ Elaborer, rédiger et mettre en forme des courriers, des documents commerciaux	Communication
◆ Établir une facture, un bon de commande	Gestion
◆ Utiliser les outils bureautiques	Informatique - bureautique
◆ Utiliser le(s) logiciel(s) métier relatif(s) à son domaine de compétence	Informatique - bureautique
◆ Ouvrir un contrat de prestation sur un portail opérateur	Informatique - bureautique
◆ Traiter les différents aspects d'un dossier client	Gestion
◆ Rédiger un rapport et / ou un compte-rendu d'intervention, et / ou une commande de matériel	Communication
◆ Discerner les informations confidentielles de celles qui peuvent être communiquées en interne / externe	Communication
◆ Concevoir / adapter un plan de classement et d'archivage	Gestion
◆ Adapter son comportement, son langage au client, en conformité avec les valeurs et l'image de l'entreprise	Communication

Connaissances requises pour l'exercice du métier :

Nature des connaissances	Connaissances	Formacode
◆ Administration des ventes	Opérationnelles	350
◆ Administration / Techniques administratives	Opérationnelles	350
◆ Bureautique	Opérationnelles	35066
◆ Secrétariat	Opérationnelles	35066
◆ Services de l'entreprise	Opérationnelles	13292
◆ Relations interpersonnelles (clientèle, fournisseurs, collaborateurs...)	Opérationnelles	150
◆ Expression écrite / rédaction de comptes-rendus, de rapports	Opérationnelles	46307
◆ Vente / commercialisation	De base	34566
◆ Calcul	De base	15030
◆ Droit commercial	De base	132
◆ Qualité de service	De base	463

Facteurs-clés d'évolution du métier :

- Des clients plus « pointus » et exigeants
- Comportement client concernant le crédit
- Développement Internet (financement informatisé)
- Nouveaux services plus complexes (abonnements, gestion crédits.)

Conséquences sur les activités et compétences du métier :

- Rôle déterminant dans la relation client, relais des vendeurs pour l'encaissement, le crédit.
- Accueil client pour la validation abonnements, factures, crédits, etc. . mais aussi la gestion des litiges client, la réception clients pour les échanges, les pannes d'usage et l'orientation du client vers le vendeur magasin ou le conseiller services électrodomestique / multimédia
- Un rôle plus accentué même dans le domaine de vente (accessoires, recherche du « mouton à cinq pattes. »)

Profil requis pour exercer le métier au regard de son évolution :

Niveau Bac Pro Services ou Commerce

Orientations en matière de gestion de l'emploi et des compétences :

Évolution possible des personnels pratiquant ce métier vers les métiers de la vente.

Positionnement du métier au regard de la typologie des entreprises :

- Métier qui se pratique dans les sociétés importantes, et plus spécifiquement dans celles qui offrent une large variété de produits et de services
- Métier en régression dans les magasins indépendants. Sur 12.000 magasins indépendants, on peut considérer que seulement 20% ont du personnel correspondant au métier d'hôtesse commerciale.
- Choix d'entreprise : modification du périmètre des activités par la redistribution des activités de back-office (hôtesse d'accueil qui sera encore plus professionnelle) au front-office (vendeurs qui feront dans certains cas la totalité des activités, ce qui aura pour conséquence la disparition de l'hôtesse accueil dans ces cas-là)