

FAMILLE : COMMERCIAL, MARKETING, EXPLOITATION

FICHE DE FONCTION : AGENT COMMERCIAL ET ADMINISTRATIF

MISSIONS PRINCIPALES

Le titulaire du poste est chargé d'accueillir la clientèle dans un « point d'accueil » du réseau de l'entreprise. Il conseille les clients sur les produits d'abonnement, en assure la vente et les services associés dans le cadre de la politique commerciale fixée par la Direction Clientèle et Péage.

Il participe à la constitution, au suivi et à la gestion des dossiers clients notamment dans le cadre des souscriptions par internet.

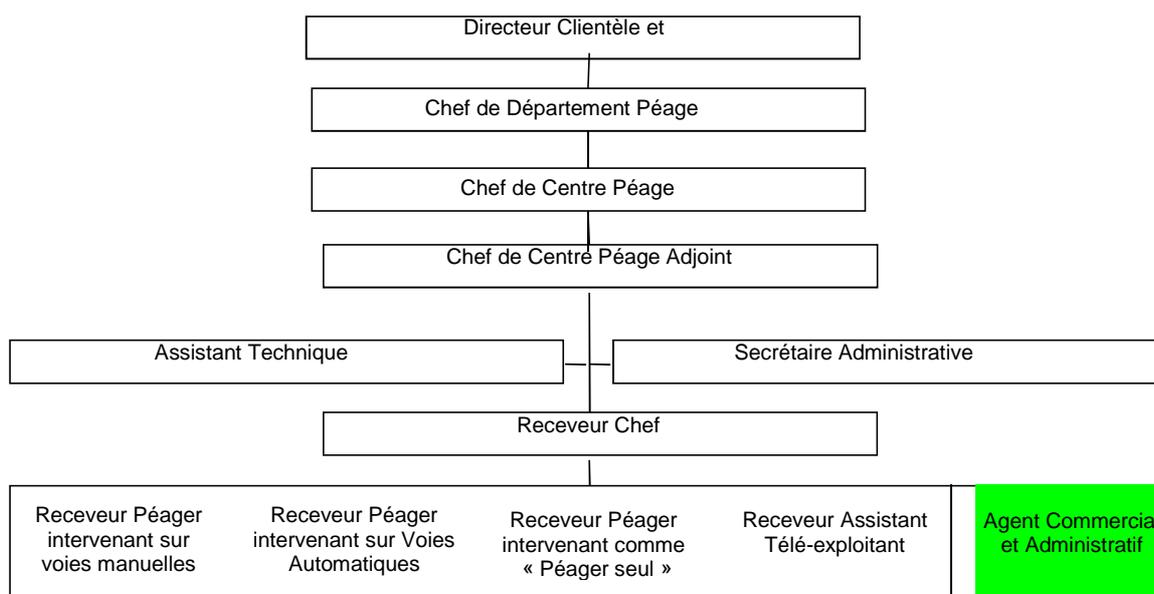
Il assure pendant les heures d'ouverture du point d'accueil l'accueil téléphonique de la clientèle et l'accueil des clients pour des demandes de toutes sortes. Dans la mesure des disponibilités laissées par l'accueil clients, il peut participer à des travaux administratifs à la demande de sa hiérarchie.

DIMENSIONS

Il traite entre 10 et 50 clients par poste.

Le temps moyen de traitement d'un client est d'une dizaine de minutes, pour une gamme d'une trentaine de produits commerciaux. L'accueil des clients porte sur une dizaine d'opérations commerciales possibles (vente, résiliation, impayé, etc...).

PLACE DU POSTE DANS L'ORGANISATION / ENVIRONNEMENT / CONTEXTE



Le réseau de vente d'AREA est organisé en 3 niveaux : points d'accueil principaux, intermédiaires et annexes. L'agent commercial est affecté à l'un des points d'accueil.

Les Agents Commerciaux et Administratifs doivent promouvoir la technologie du télépéage et la vente de télébadges à l'aide d'outils adaptés en constante évolution :

- Technique de vente et maîtrise de la relation commerciale et argumentaires de vente,
- Logiciel spécifique de vente (gestion clients et gestion électronique de documents),
- Différents accès internet

Ils participent à la certification ISO 9001 (qualité), ISO 14001 (environnement) et à la démarche de santé et sécurité au travail.

RESPONSABILITES PRINCIPALES

1. Promotion et vente des produits d'abonnement:

- Accueille, renseigne, conseille les clients, sur le point d'accueil ou par téléphone.
- Recherche avec le client le produit le plus adapté à son besoin dans le but de conclure la vente.
- En assure la vente en face à face ou par courrier dans le cadre des commandes par internet.
- Assure le traitement quotidien des commande de badges et des commandes autres (supports de badge, intentions de résiliation, demandes de modifications de coordonnées postales, bancaires, etc.) arrivées via les sites internet.
- Assure toutes les opérations sur badges (restitution, remplacement, déclaration de perte/vol...)
- Assure l'animation du point vente (organisation et gestion des documents à destination de la clientèle).
- Contribue avec les autres personnels de la Direction Clientèle et Péage à l'accueil téléphonique des clients.

À ce titre, il doit être en mesure de renseigner la clientèle sur toute demande d'ordre général (itinéraires, prix...) ou concernant les abonnements, qu'il s'agisse de clients "prospects" (tarifs, modalités de souscription,...) ou de clients déjà "abonnés" (changement de coordonnées postales ou autre gestion courante). Il expédie également aux clients, à leur demande, la documentation commerciale qui leur est nécessaire.

Cela implique une mise à niveau constante, tant au niveau des informations qu'il est en mesure de délivrer à la clientèle que dans la consultation des fichiers informatiques abonnements qu'il est amené à utiliser.

- Assure ponctuellement, des animations sur le stand AREA dans le cadre de foires et salons ou autres manifestations extérieures.

2. Administration liée aux dossiers clients :

- Gère le contrat du client, de l'adhésion (relation directe ou par e-mail, ordres de domiciliation bancaire) à son éventuelle résiliation.
- Assure l'encaissement des impayés.
- Assure la gestion électronique de la totalité des documents du dossier client.
- Alerte la DCL sur tout problème rencontré : de la relation clients aux fonctionnalités informatiques des outils mis à sa disposition.
- Assure les déplacements nécessaires à l'accomplissement de ses missions.

3. Responsabilités de gestion des fonds et des produits abonnements :

- Encaisse (sous diverses formes) les recettes liées à la vente des produits.
- Verse la recette en fin de poste.
- Assure la gestion et le suivi du stock de badges.
- Contrôle et transmet la recette monétique du point de vente au receveur Chef.

4 Autres missions du poste :

- Aide administrative : photocopies, fax de documents, travaux logistiques du centre.
- Accueil les clients et les oriente vers le bon interlocuteur.
- Commande les fournitures du point d'accueil.
- Peut assurer la formation des personnels en remplacement
- Accueil téléphonique possible pour le centre péage.

RELATIONS INTERNES / EXTERNES

Avec les clients existants et potentiels pour les questions liées aux abonnements.

Avec la Direction Clientèle pour l'application de la politique commerciale les procédures de gestion et les opérations de promotion.

Avec le Receveur Chef pour toutes les informations concernant les réclamations, les problèmes d'encaissement et tout incident constaté sur le site.

Avec le CESAR pour les appels concernant l'assistance clients.

Avec les services techniques et informatiques pour les incidents sur matériels.

PROFIL REQUIS

Formation :

Niveau Baccaauréat.
Permis de conduire B.

Expérience :

1^{ère} expérience commerciale

COMPETENCES				
	D	C	B	A
<u>Techniques :</u>				
- Connaissance du réseau			●	
- Outils bureautiques		●		
- Outils informatiques dédiés				●
- Procédures et règles du service (yc produits)				●
- Techniques de vente			●	
- Maitrise des principaux savoir-faire environnementaux (eaux-vannes, eau/assainissement, déchets)		●		
<u>Comportementales :</u>				
- Adaptabilité / réactivité			●	
- Communication			●	
- Force de proposition			●	
- Maîtrise de soi			●	
- Organisation			●	
- Sens du client				●

Qualités :

- Goût du challenge
- Confidentialité
- Intégrité
- Ponctualité
- Rigueur
- Présentation

Les 4 niveaux de mise en œuvre des compétences techniques sont :

- D** Sensibilisation : Apprend les bases de la compétence
- C** Application : Traite les situations simples et habituelles
- B** Traite les situations complexes en autonomie
- A** Référent dans son domaine – Apte à transmettre et à améliorer

Les 4 niveaux de mise en œuvre des compétences comportementales sont ceux du référentiel ouvriers, employés, techniciens.