

ATTACHÉ COMMERCIAL



>> DÉFINITION DU MÉTIER

L'attaché commercial développe un **portefeuille clients** et / ou **prescripteurs** en mettant en place des actions de **prospection**, de **développement commercial** et de **promotion** d'une offre de produits et services portant sur une activité de transport aérien ou une plate-forme aéroportuaire.

NB : Ce métier regroupe plusieurs emplois correspondant à différents niveaux de qualification définis dans les conventions collectives

>> EXEMPLES D'APPELLATIONS

Délégué commercial, conseiller commercial, chargé de promotion, chargé de développement produits et services, chargé de gestion locative, développeur des ventes...

>> PRINCIPALES ACTIVITÉS ¹

• Organisation de l'activité commerciale

- Veille concurrentielle
- Recueil des informations nécessaires à l'élaboration d'un plan d'actions commerciales en direction de réseaux de distribution (professionnels du tourisme, entreprises...), des entreprises, transitaires, prescripteurs... ou en vue de contribuer à la réalisation d'études de marché ou à la conception de plans marketing
- Formalisation d'un plan d'actions commerciales correspondant aux objectifs commerciaux de l'entreprise sur un secteur géographique ou un marché donné assorti d'un budget
- Formalisation d'un plan de visites / de prospection en fonction de l'analyse du portefeuille et du plan d'actions commerciales
- Préparation matérielle des rendez-vous
- Préparation d'actions commerciales spécifiques (salons professionnels, réunions de travail avec des professionnels...)
- Suivi du budget relatif aux actions commerciales

1. En fonction de l'organisation de l'entreprise, les professionnels exercent tout ou partie des activités mentionnées et mobilisent les compétences et connaissances afférentes



ATTACHÉ COMMERCIAL

• Suivi de l'activité commerciale

- Mise à jour du fichier de clients et de prospects
- Examen des tableaux de suivi de l'activité et de la performance commerciale
- Rédaction de comptes-rendus et de synthèses d'activité

• Réalisation d'actions commerciales en direction de clients et de prospects

- Prospection ciblée sur la clientèle visée au travers de différentes actions : visites, entretiens téléphoniques, participation à des salons, des groupes de travail professionnels, voyages « découverte »...
- Présentation et mise en valeur des produits, des services, nouvelles lignes et destinations, nouvelles conditions tarifaires, promotions et de l'image de l'entreprise
- Remise du matériel de promotion des produits et prestations
- Recueil d'informations sur les projets et l'évolution des activités des clients
- Vente de produits et / ou services aux clients en fonction de leurs besoins
- Recherche de solutions en cas d'incidents ou d'aléas
- Formulation et chiffrage d'offres commerciales
- Négociation commerciale

• Communication

- Echanges d'informations au sein de l'équipe de vente et entre les équipes
- Echanges d'informations avec différents services de l'entreprise (marketing, exploitation, service financier...)

>> PRINCIPAUX SAVOIR-FAIRE

- **Recueillir** des informations permettant **d'analyser son marché** et de **segmenter sa clientèle** en tenant compte des spécificités de son portefeuille (réseau de distribution...)
- **Concevoir un argumentaire de vente** ou de **promotion**
- **Planifier** son activité et **prioriser ses actions commerciales** (plan de prospection, actions diverses...) sur son **secteur** en fonction des objectifs **définis**
- **Analyser** les résultats de son **portefeuille de clients** et en **rendre compte** en référence aux **objectifs fixés**, à partir des procédures et outils en vigueur dans l'entreprise et **proposer** des actions de **réajustement**
- **Analyser** la **demande** d'un client ou d'un **prescripteur** et conduire une démarche de **découverte de ses besoins**
- **Cibler** une offre de produits et / ou de services adaptée aux besoins du client
- **Analyser** et **traiter** les interpellations des clients et les aléas (incidents, aléas climatiques, géopolitiques...) et **orienter** ses interlocuteurs vers les services adaptés
- **Argumenter** auprès du client les **composantes de l'offre commerciale** et répondre aux **objections**
- **Valoriser** une **offre de produits et de services** en utilisant une **argumentation commerciale** ciblée et les **outils d'aide à la vente** ou de **promotion** adaptés
- **Concevoir** et **réaliser** une **présentation orale** devant un **groupe**
- **Négocier** dans les limites de la **politique commerciale de l'entreprise** les conditions commerciales d'une offre de produits et / ou de services liés au transport aérien en veillant aux objectifs commerciaux
- **Etablir** une **relation commerciale durable** et de qualité avec ses clients et / ou prescripteurs
- Maîtriser les **outils informatiques dédiés** (système de Gestion de la Relation Client...)
- **Communiquer** avec **différents interlocuteurs** en s'adaptant à des situations et des besoins très variés

>> DOMAINES DE CONNAISSANCES

- Opérations techniques et commerciales
 - règles commerciales et qualité de service en vigueur
 - caractéristiques techniques des produits offerts par l'entreprise (avions, lignes, destinations proposées...)
 - produits et prestations de l'entreprise et de ses partenaires
 - procédures applicables aux passagers et au fret à particularités
 - outils informatiques
- Environnement aéroportuaire
- Caractéristiques du tissu économique et des marchés (concurrence, zone de chalandise...)

ATTACHÉ COMMERCIAL

- Chaîne de services dans le transport aérien
- Réglementations applicables au transport aérien
- Techniques de prospection
- Techniques de veille concurrentielle
- Techniques de vente
- Techniques de négociation commerciale
- Techniques de communication

>> CONDITIONS D'ACCÈS AU MÉTIER

- En fonction des entreprises et de la nature des emplois occupés, différents niveaux de maîtrise de l'anglais et d'autre(s) langue(s) étrangère(s) peuvent être requis
- Diplôme et / ou expérience dans le domaine commercial ou touristique
- Niveau Bac + 2 recommandé
- Pratique de l'informatique (bureautique, applications informatiques, navigation internet)

>> SPÉCIFICITÉS DU MÉTIER

- Le métier peut s'exercer auprès de différents types de clientèles : réseaux de distribution (agences de voyages, professionnels du tourisme,...), clientèle « affaires » (entreprises), transitaires (produits liés au fret)...
- Le métier peut viser la commercialisation de prestations de transport aérien (passagers ou fret, lignes régulières ou affrètements à la demande), ou d'autres types de services (services et installations d'une plate-forme aéroportuaire...)
- Certains attachés commerciaux peuvent être spécialisés dans les relations avec les clients « grands comptes »

>> EXEMPLES DE DIPLÔMES EN LIEN AVEC LE MÉTIER ²

- BTS dans les domaines du commerce, du tourisme
- Formations universitaires dans le domaine du commerce et du tourisme

>> PASSERELLES ET ÉVOLUTIONS POSSIBLES

En fonction des profils et des projets des professionnels, des évolutions sont possibles au sein du métier et des passerelles en direction de différents métiers de l'aérien sont envisageables.

2. Ces diplômes sont appréciés mais ne sont pas requis pour une entrée dans le métier. Ils sont accessibles par la formation initiale, par la formation continue, ou par Validation des Acquis de l'Expérience.