

SUPERVISEUR COMMERCIAL



>> DÉFINITION DU MÉTIER

Le superviseur commercial en transport aérien encadre l'activité et manage une équipe commerciale. Il met en valeur et vend les produits de l'entreprise.

>> EXEMPLES D'APPELLATIONS

Chef d'équipe commerciale vente, team leader, superviseur, manager de proximité, manager...

>> PRINCIPALES ACTIVITÉS ¹

- **Animation de l'équipe**
 - Réalisation et ajustement des plannings
 - Transmission des consignes liées à la réalisation des activités : objectifs commerciaux, offres à promouvoir...
 - Mobilisation des membres de l'équipe commerciale
 - Accueil et intégration des nouveaux membres de l'équipe commerciale
 - Accompagnement des membres de l'équipe commerciale dans l'acquisition de nouveaux savoir-faire
 - Mise en œuvre des procédures d'évaluation des membres de l'équipe commerciale et de détection des besoins de formation
- **Organisation du déroulement de l'activité**
 - Recueil d'informations sur les activités à réaliser
 - Briefing / débriefing auprès de l'équipe commerciale
 - Répartition du travail entre les membres de l'équipe commerciale
 - Contrôle de la mise en œuvre des procédures en vigueur
 - Suivi du bon déroulement de l'activité
 - Renseignement des formulaires et documents liés à l'activité

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



SUPERVISEUR COMMERCIAL

• **Coordination avec les autres équipes et communication interne**

- Recueil d'informations auprès des membres de l'équipe commerciale
- Transmission des informations relatives aux opérations et activités réalisées aux équipes et services concernés
- Alerte sur les dysfonctionnements constatés
- Proposition d'actions correctives

PRINCIPAUX SAVOIR-FAIRE

- **Traiter les informations nécessaires** à la réalisation des activités de l'équipe commerciale
- **Organiser** les activités des membres de l'**équipe commerciale** en tenant compte d'un ensemble de critères : qualité des prestations, délais à respecter, objectifs commerciaux, offres à promouvoir...
- **Transmettre des consignes** aux membres de l'équipe commerciale
- **Relayer** auprès de l'équipe commerciale les objectifs commerciaux à atteindre et **mobiliser** les membres de l'équipe
- **Apporter un support technique aux membres de l'équipe commerciale** dans la réalisation de leurs activités
- Traiter les **situations conflictuelles** entre les membres de l'équipe, avec les clients et avec les autres services de l'entreprise
- **Evaluer** et développer les **savoir-faire** des **membres de l'équipe**
- **Apprécier la qualité** et la **conformité** des activités réalisées par les membres de l'équipe commerciale en fonction des procédures en vigueur et **identifier** les anomalies et non-conformités
- Identifier les **actions correctives** à mettre en œuvre en respectant les **procédures en vigueur**
- **Formuler des propositions d'évolution** des procédures, des process et de l'organisation de l'activité de l'équipe commerciale en fonction des besoins et dysfonctionnements constatés
- Assurer un rôle de **relais d'information** ascendante et descendante entre les différents intervenants

DOMAINES DE CONNAISSANCES

- Environnement aéroportuaire et chaîne de services dans le transport aérien
- Réglementations applicables au transport aérien
- Procédures liées à la mise en œuvre des activités commerciales
- Techniques d'animation d'équipe
- Techniques d'organisation
- Techniques de communication
- Anglais professionnel en fonction du domaine d'activité

CONDITIONS D'ACCÈS AU MÉTIER

Expérience professionnelle dans le domaine d'activité

SPÉCIFICITÉS DU MÉTIER

Le métier peut s'exercer en horaires décalés et y compris en week-ends et jours fériés.

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.