

ASSISTANT COMMERCIAL



>> DÉFINITION DU MÉTIER

L'assistant commercial apporte un **soutien opérationnel** aux équipes de de vente (attachés commerciaux...) et/ou aux **réseaux de distribution** en mettant en œuvre différentes actions : assistance administrative, technico-commerciale...

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

>> EXEMPLES D'APPELLATIONS

Assistant ventes, assistant technico-commercial...

>> PRINCIPALES ACTIVITÉS ¹

- **Assistance ventes**
- Recueil d'informations sur la concurrence
- Préparation des visites et plans de démarchage de l'équipe de vente
- Formalisation d'un plan d'appels en fonction des consignes données par l'équipe de vente
- Appel ou relance téléphonique des clients (réseau de distribution...)
- Questionnement sur les besoins des clients
- Prise de rendez-vous avec les clients pour l'équipe de vente
- Diffusion de la documentation commerciale de l'entreprise

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



ASSISTANT COMMERCIAL

- **Assistance pour la gestion d'actions commerciales en direction de clients et de prospects**
 - Organisation d'actions en lien avec les équipes commerciales : organisation logistique d'opérations commerciales, de voyages découverte, de visites d'avion, présentation de nouvelles destinations, opérations vers des clientèles spécifiques...
 - Présentation des produits et services : services aux passagers, services et infrastructures d'un aéroport
- **Assistance technico-commerciale**
 - Assistance technique aux réseaux de distribution internes et externes en lien avec les services dédiés : tarification, formalités administratives...
 - Assistance technique sur l'utilisation des logiciels de réservation
- **Suivi de l'activité commerciale**
 - Mise à jour des fichiers clients
 - Préparation et suivi des contrats
 - Production de statistiques commerciales : recueil d'informations et renseignement des tableaux de suivi de l'activité
 - Réalisation de bilans d'activités commerciales
 - Suivi des paiements
 - Rédaction de compte-rendu liés à l'activité commerciale
- **Communication**
 - Echanges d'informations au sein de l'équipe de vente et avec d'autres équipes (exploitation, finances, comptabilité, tarification ...)

PRINCIPAUX SAVOIR-FAIRE

- Etablir un contact et un climat de confiance avec un client (réseau de distribution...)
- Analyser les besoins d'un client par un questionnaire adapté
- Identifier les réponses techniques et commerciales pouvant être apportées au client en tenant compte des consignes en vigueur au sein de l'entreprise et en vérifiant leur fiabilité
- Personnaliser la relation avec les clients en ciblant les informations adaptés à leurs besoins
- Organiser des activités commerciales d'un point de vue opérationnel selon les consignes données par l'équipe de vente
- Organiser des dossiers administratifs
- Recueillir et traiter dans le respect des consignes des données chiffrées provenant de différentes sources et permettant de suivre l'activité commerciale
- Valoriser l'offre de produits et de services de l'entreprise en utilisant une argumentation commerciale ciblée
- Maîtriser les outils informatiques dédiés (système de Gestion de la Relation Client, logiciels de réservation...) et les outils bureautiques
- Communiquer en face à face, par téléphone et par écrit avec différents interlocuteurs en s'adaptant à des situations et des besoins très variés

DOMAINES DE CONNAISSANCES

- Environnement aéroportuaire et chaîne de services dans le transport aérien
- Réglementations applicables au transport aérien
- Opérations techniques et commerciales
 - règles commerciales (dont tarification) et qualité de service en vigueur
 - caractéristiques techniques des produits et services offerts par l'entreprise (avions, lignes, destinations, services proposés par l'aéroport,...)
 - produits et prestations de l'entreprise et de ses partenaires
 - procédures applicables aux passagers et au fret
 - outils informatiques (bureautique et applicatifs spécifiques au secteur)
- 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
- Pratique de l'informatique (bureautique, navigation internet)

SPÉCIFICITÉS DU MÉTIER

- Le métier peut s'exercer auprès de différents types d'interlocuteurs :
 - des équipes de vente internes (attachés commerciaux...)
 - des clients « externes » : réseaux de distribution (agences de voyages, professionnels du tourisme...), clientèle « affaires » (entreprises), transitaires (produits liés au fret)...

EXEMPLES DE DIPLÔMES EN LIEN AVEC LE MÉTIER ²

- Bacs Professionnels dans les domaines de l'assistance / secrétariat, 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.