

> Intitulé de l'emploi

Commercial grand public

> Autres appellations

- Chargé de clientèle
- Téléacteur
- Opérateur

> Définition synthétique

Le commercial grand public accueille, renseigne, propose les produits et services aux clients résidentiels pour atteindre les objectifs fixés et fidéliser la clientèle. Il gère la relation physiquement, par téléphone, mail ou courrier. Il est spécialisé dans un des domaines de l'OPT (service courrier, service financier, télécommunications).

> Activités principales

- Prise de contact et/ou accueil des clients pour promotion des solutions et des offres de services de l'OPT-NC, entretien de la relation, vente des offres commerciales et élargissement des besoins complémentaires du client
- Diagnostic complet des besoins du client pour vérification de la correspondance entre l'offre proposée et les besoins
- Conclusion de la vente, perfectionnement des contrats associés et saisie des informations client dans le système d'information
- Développement des usages et accompagnement de l'émergence de nouveaux besoins (pédagogie de l'envie) dans le respect des objectifs
- Contribution aux remontées du terrain sur les offres, les processus, la satisfaction client
- Comptes rendus sur l'activité et gestion des statistiques liées au poste
- Participation aux opérations de marketing extérieures et aux salons
- Prise de rendez vous pour le compte des commerciaux du métier considéré
- Transmission des dysfonctionnements du réseau constatés par les clients aux services techniques concernés

> Compétences requises

Savoir :

- Techniques de vente
- Produits et services de l'OPT-NC
- Processus de production et d'ouverture des produits et services et procédures liés
- Anglais
- Réglementation des trois métiers et procédures liées
- Applications de gestion des clients

Savoir-faire :

- Identifier un besoin et lui apporter une réponse
- Entretenir des relations commerciales
- Utiliser des outils bureautiques classiques
- Vendre et négocier
- Rédiger

Comportements professionnels :

- Bon relationnel
- Courtoisie à toute épreuve
- Faire preuve d'adaptabilité et de réactivité
- Sens du travail en équipe

> Conditions particulières d'exercice

> Tendances d'évolution

Facteurs clés à moyen terme (3-5 ans) :

- Évolution de la redéfinition du concept de l'agence OPT vers les AMS (agences multi services)
- Segmentation de la clientèle

Impacts sur l'emploi (qualitatif) :

- Spécialisation sur la clientèle grand public
- Éclatement dans les agences

> Proximité avec d'autres emplois

- Conseiller clientèle
- Guichetier