

Référentiel de compétences

Employé administratif des services commerciaux (m/f)

Références :

ROME : 12141 Technicien des services administratifs
PQ/CCPQ : Technicien / technicienne de bureau
Profil sectoriel : CEFORA : le commerce de gros, 1996 et 2002 (2^{ème} version)
Forem Conseil : REM du technicien administratif
CONSORTIUM DE LA VALIDATION DES COMPÉTENCES : référentiel de compétences de l'employé administratif

Appellations associées :

- Technicien administratif des services commerciaux
- Employé administratif et commercial
- Agent d'administration des ventes
- Employé des services commerciaux
- Collaborateur administratif et commercial
- Employé commercial interne

Définition du métier :

L'employé administratif des services commerciaux exécute un travail administratif dans un service commercial. Celui-ci consiste à recueillir, vérifier, trier, saisir, traiter, transformer, transmettre et classer des informations écrites et/ou orales, de nature commerciale.

Il assure le suivi administratif des relations commerciales au quotidien, avec les clients et/ou les prospects. Pour ce faire, il exécute ses tâches de manière manuelle et/ou avec la technologie appropriée. Il les réalise dans le respect des procédures en vigueur et des consignes reçues, tout en suivant les règles de déontologie professionnelle.

Code Métier	Type de document	Statut	Approuvé par le Codi	Page
EMPLCOMM	Référentiel de compétences	Doc de travail	2007_04_18	Page 1 sur 3

1. LISTE DES ACTIVITES - CLES ET DES COMPETENCES ASSOCIEES

Code	Activités-clés (max 10)	Code	Compétences (2-10/AC)
01	Transmettre des informations commerciales, oralement ou par écrit.	01.01	Informers les clients sur les produits et les services de l'entreprise
		01.02	Envoyer de la documentation commerciale
		01.03	Informers les clients sur les conditions générales de vente (prix, garantie, TVA, délais de livraison, conditions de paiement...)
		01.04	Rechercher des informations demandées par le client ou par le client potentiel
02	Etablir des offres et/ou des devis standard.	02.01	Rassembler les informations nécessaires à la rédaction de l'offre (état des stocks, données client, planning livraison, etc)
		02.02	Insérer les données dans un modèle d'offre ou de devis
		02.03	Calculer le prix final en fonction des informations reçues ou rassemblées
		02.04	Vérifier l'exactitude de l'offre
		02.05	Modifier une offre
		02.06	Envoyer l'offre et/ou le devis
		02.07	Renseigner les clients sur l'offre et/ou le devis
03	Traiter les commandes	03.01	Suivre les commandes (enregistrer, annuler)
		03.02	Confirmer les commandes auprès des clients
		03.03	Renseigner les clients sur l'état de la commande et la facture
		03.04	Vérifier la conformité de la note d'envoi par rapport au bon de commande
		03.05	Rassembler les informations nécessaires à l'établissement d'une facture
		03.06	Etablir la facture sur la base d'un modèle
		03.07	Traiter et/ou transférer les plaintes
04	Assurer le support à la vente	04.01	Mettre à jour les fichiers (clients, produits, prix, plaintes, etc)
		04.02	Effectuer des mailings
		04.03	Etablir un document de synthèse simple (texte simple, tableaux statistiques, graphiques, tableaux de bord, etc) à partir de consignes orales ou écrites
		04.04	Rechercher des informations sur les clients
		04.05	Préparer les documents nécessaires aux rendez-vous commerciaux
		04.06	Gérer les stocks de documentation
		04.07	Constituer et/ou actualiser des dossiers clients
		04.08	Prendre ou modifier des rendez-vous pour les commerciaux
		04.09	Etablir et tenir à jour des systèmes de classement ou d'archivage

2. CONDITIONS D'ACCÈS A L'EMPLOI (si elles existent) :

Code Métier	Type de document	Statut	Approuvé par le Codi	Page
EMPLCOMM	Référentiel de compétences	Doc de travail	2007_04_18	Page 2 sur 3

3. DÉCOUPAGE EN UNITÉS DE COMPÉTENCE

UC 1	Assurer l'administration des ventes, de l'information à l'offre	
	01	Transmettre des informations commerciales, oralement ou par écrit
	02	Etablir des offres et / ou des devis standard
	04	Assurer le support à la vente
UC 2	Assurer l'administration des ventes, de la commande à la facturation	
	03	Traiter les commandes
	04	Assurer le support à la vente

Code Métier	Type de document	Statut	Approuvé par le Codi	Page
EMPLCOMM	Référentiel de compétences	Doc de travail	2007_04_18	Page 3 sur 3