

CPNAE - CP218 ORBA - DESCRIPTION DE FONCTION

Fonction : Employé technico-commercial (h/f)	Gamme de fonction : Vente								
Code de fonction : 14.05.01									
Date : 01/07/2006									
Place dans l'organisation	Chef direct : Responsable des ventes. Subordonnés : aucun.								
But de la fonction	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fournir des conseils techniques au service de vente et aux clients (potentiels) de produits ou d'installations techniques (installations de photocopieuses, imprimantes, ascenseurs, ...) de manière à assurer une assistance technique optimale en préservant les intérêts commerciaux. 								
Nature des activités/ responsabilités	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Offrir une assistance technique au service de vente lors de l'établissement des offres. ▪ Conseiller les clients sur le plan technique (en matière de montage, de choix optimal en fonction des besoins, ...) avant la vente et durant l'installation. ▪ Traiter les problèmes et les plaintes au niveau technique. ▪ Exécuter diverses tâches de support. 								
Interaction sociale	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Discuter des spécificités techniques avec les vendeurs dans le cadre des offres. Conseiller la hiérarchie au sujet des évolutions techniques. Informer les clients et assurer la promotion de la gamme de produits techniques durant les visites. Fournir des informations durant les diverses réunions. Se concerter avec les services commerciaux. 								
Aptitudes spécifiques/ exigences	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Utiliser un PC. <table border="1" style="margin-left: 20px; border-collapse: collapse; width: 80%;"> <thead> <tr> <th style="width: 20%;"></th> <th style="width: 30%;">applications bureautiques</th> <th style="width: 30%;">base de données</th> <th style="width: 20%;">logiciels spécialisés et propres à l'organisation</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">base approfondi professionnel</td> <td style="text-align: center;">x</td> <td style="text-align: center;">x</td> <td style="text-align: center;">x</td> </tr> </tbody> </table> ▪ Etablir des offres techniques précises. Examiner soigneusement les plaintes des clients (questions et problèmes techniques). Suivre attentivement les développements techniques sur le marché. 		applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation	base approfondi professionnel	x	x	x
	applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation						
base approfondi professionnel	x	x	x						

▪ **Tâches principales**

- Offrir une assistance technique au service de vente lors de l'établissement des offres afin de présenter l'organisation comme un partenaire compétent en matière de possibilités techniques et d'adéquation de la gamme de produits. Cela comprend e.a. :
 - recueillir des informations au sujet du contexte commercial, consulter les dossiers des clients, se concerter avec les vendeurs, recueillir des données de production et de distribution auprès des départements concernés, ... ;
 - établir des offres techniques ; réaliser diverses études (analyser les cahiers des charges, effectuer des métrés, réaliser des esquisses, dresser des études de plan, établir des listes de pièces et de matériel, réaliser des calculs, ...) ;
 - informer et conseiller les vendeurs en matière de rentabilité, de prix de revient, de délais de livraison, etc., au sujet des offres remises.

- Conseiller les clients sur le plan technique (en matière de montage, de choix optimal en fonction des besoins, ...) avant la vente et durant l'installation afin de garantir le suivi et l'assistance technique des commandes. Cela comprend e.a. :
 - conseiller les clients (verbalement et par écrit) concernant les aspects techniques des solutions et de la prévention des problèmes ; convaincre les clients des qualités (techniques) de la gamme de produits durant les visites en clientèle avec les vendeurs ;
 - traiter les problèmes techniques urgents et spécifiques chez les clients à la demande des clients et des vendeurs ; examiner la nature et l'étendue des problèmes techniques et fournir des conseils au niveau des adaptations et des modifications.

- Traiter les problèmes et les plaintes au niveau technique de manière à traiter correctement les réclamations. Cela comprend e.a. :
 - examiner les plaintes ; faire exécuter des tests, des analyses d'échantillons, ... ; éventuellement se rendre chez les clients en concertation avec les vendeurs ou les agents ;
 - tirer des conclusions sur le bien-fondé des plaintes et conseiller la hiérarchie et les vendeurs sur le traitement à leur réserver ;
 - analyser les types de plaintes et identifier les tendances/développements ; établir et motiver des rapports.

- Exécuter diverses tâches de support telles que :
 - assurer le suivi des développements du marché et les activités de la concurrence ;
 - visiter les foires professionnelles nationales et à l'étranger ; participer à des journées d'étude et lire la littérature spécialisée ;
 - formuler des recommandations à la hiérarchie sur les développements et innovations au niveau du produit indispensables dans le cadre de la gamme de produits.

Inconvénients :

- Position unilatérale et tensions musculaires lors du travail sur écran durant une petite partie de la journée.