Sciences de gestion et numérique

application Chapitre 5A

# CELIA CONCESSION



###

1. **Quelle est la mission principale de Nancy Delluc dans le cadre de son travail ?**

**Nancy Delluc doit recruter un attaché commercial. Elle établit le descriptif des tâches et des qualifications liées à ce poste à partir des fiches métier publiées par un organisme de formation spécialisé dans le secteur automobile**

**DESCRIPTIF DU POSTE**

**ATTACHE COMMERCIAL**

**L’attaché commercial** est chargé de décrocher de nouveaux marchés pour le compte de sa société c’est-à-dire augmenter la signature de contrats de vente et faire progresser le chiffre d’affaires. De plus, il doit procéder à la reprise des véhicules d’occasion.

**Son travail consiste à :**

Prospecter, développer et fidéliser la clientèle ;

Accueillir le client dans la surface d’exposition ;

Réaliser des transactions (achats, vente de véhicules neufs ou d’occasion) auprès des entreprises et des particuliers ;

Estimer la valeur des véhicules d’occasion ;

Négocier la valeur de reprise ;

Proposer des plans de financement et des services annexes (crédit-bail, contrats d’entretien…)

Faire vivre son portefeuille clients (prospecter) ;

Animer un réseau d’agents (garagistes vendant la marque…)

**Qualités requises :**

Qualité d’écoute ;

Maîtrise des différentes techniques de vente, prospection téléphonique (prise de RDV) ;

Anticipation des besoins des clients ;

Autonome mais avec un bon esprit d’équipe ;

Sens de l’organisation et gestion du temps ;

Capacité d’adaptation à une clientèle variée, donc culture générale large ;

Suivi des évolutions technologiques et maitrise d’un discours d’expert en automobile ;

Connaissances en mécanique automobile ;

Notions de gestion et d’informatique ;

Maitrise des outils de financement et des produits périphériques ;

Avoir son permis de conduire

**Le métier de la vente exige également :**

Dynamisme et réactivité ;

Excellente expression orale ;

Présentation très soignée ;

Habilité dans la négociation et sens de la persuasion ;

Organisation du temps de travail et des déplacements ;

Résistance aux échecs liés aux modes de démarchage…

**Pour accéder à ce métier :**

Bac Pro Vente-Commerce

Titre de l’EPCRA : Commercial en automobile

BTS Négociation et Digitalisation de la relation client

BTS Management Commercial Opérationnel

Titre de l’ESCRA : Gestion d’unité commerciale spécialisation automobile

CQP\* Vendeur automobile confirmé

CQP Attaché commercial automobile

* Certificat de Qualification Professionnelle (**CQP**)
1. **Recensez puis classez les missions propres au poste, les qualifications et les compétences nécessaires pour exercer le métier de vendeur automobile dans le tableau suivant :**

|  |
| --- |
| **Attaché commercial** |
| **Missions** |
|  |
| **Qualifications** | **Compétences** |
|  |  |

1. **Classez les compétences relevées selon les trois catégories savoir, savoir-faire, savoir-être**

|  |
| --- |
| **Compétences nécessaires pour occuper le poste de vendeur automobile** |
| **Savoir** | **Savoir-faire** | **Savoir-être** |
|  |  |  |

1. En résumé, lorsqu’il centre sa démarche sur la qualification, comment procède le DRH ?





1. Quels points du CV d’Azziz Delmonte ont retenu l’attention de Nancy ? Pourquoi ?



1. Relevez les qualifications, les savoirs, savoir-faire, savoir-être d’Azziz

|  |
| --- |
| Qualifications |
|  |
| Savoirs | Savoir-faire | Savoir-être |
|  |  |  |

1. D’après vous, Azziz est-il compétent pour le poste d’attaché commercial ?
2. En résumé, qu’est-ce que la « démarche compétence » pour un DRH ?