L'ÉQUIPE COMMERCIALE

Définition et rôle de l'équipe commerciale

Définition

L'équipe commerciale est composée d'un ensemble d'individus chargés de vendre les produits et services proposés par l'entreprise. Ces personnes sont responsables de l'écoulement des produits approvisionnés et donc de l'augmentation du chiffre d'affaires et des bénéfices générés.

Rôle

L'équipe commerciale joue un rôle primordial au sein d'une entreprise. Ses missions couvrent la réception des marchandises, la mise en stock des produits et le réapprovisionnement des rayons. L'équipe intervient également pour passer les commandes ou satisfaire des demandes spécifiques, pour accueillir les clients, présenter les produits/services et se charger de l'encaissement.

Lien avec l'amont de l'activité de l'UC	Lien avec l'aval de l'activité de l'UC
– Mettre en avant l'offre de l'entreprise – Appliquer les opérations commerciales – Collaborer avec la logistique d'approvisionnement – User des données du SIC	– Offrir des services après-vente et des outils pour fidéliser les clients – Améliorer la connaissance du client – Créer une relation de confiance et des liens personnalisés avec les clients

Principaux métiers

- **Dans la grande distribution**

Le manager ou le chef de rayon/département/secteur est appelé « responsable » ou « responsable adjoint ». Différents postes peuvent être occupés par les membres de l'équipe à savoir :

Poste	Méthode de vente	Type de produit
Employé libre-service	Libre-service	Les produits de grande consommation
Vendeur conseil	Vente traditionnelle ou assistée	Produits/services techniques Les équipements de maison ou de la personne
Ouvrier professionnel	Vente traditionnelle	Les produits alimentaires
Caissier/caissière	L'encaissement et la vente de produits (sacs) ou services (carte fidélité)	

- **Dans la banque, l'assurance, les services**

Le manager est appelé « responsable » ou « directeur d'agence » et l'équipe commerciale est constituée de conseillers.

Poste	Méthode de vente	Produit/service	Type de client
Conseiller-Accueil	Vente traditionnelle	Services standards	Particuliers
Conseiller clientèle Particuliers	Négocier et prospecter	Services personnalisés simples	Particuliers
Conseiller clientèle Professionnels	Négocier et prospecter	Services personnalisés complexes	Entreprises

L'organisation de l'équipe commerciale

La spécialisation

Les membres de l'équipe commerciale peuvent être divisés par zone, produit ou client. C'est la spécialisation des vendeurs.

Spécialisation par zone	Spécialisation par produit	Spécialisation par client
Le vendeur est chargé d'une zone de vente précise	Le vendeur se concentre sur des produits spécifiques	Le vendeur gère un portefeuille de clients (particuliers ou pro)

La flexibilité

L'organisation peut être flexible par divers moyens à savoir :

- La polyvalence : l'intervention sur diverses tâches (accueil, vente…), plusieurs produits ou différents clients (professionnels et particuliers) ;
- La flexibilité horaire : travail de nuit, travail de fin de semaine, horaires décalés…
- La mobilité : le déplacement sur l'ensemble des unités commerciales à proximité ;
- La capacité d'adaptation : l'introduction de produits nouveaux ou d'un nouveau SIC…

L'évolution dans le temps

Pour monter en compétences et améliorer la cohésion entre les membres, l'équipe commerciale a besoin de stabilité. Cependant, elle est confrontée à des départs et des embauches. Ce renouvellement apporte de nouvelles idées fournies par les nouveaux arrivants. Les personnes qui quittent leur poste doivent transmettre leur savoir-faire.