

DESCRIPTION DE FONCTION

1. Données personnelles du titulaire

Nom :	Prénom :
Date naissance :	Origine :
No carte d'identité :	No AVS :
Permis de conduire :	Domicile :

2. Données sur la fonction

Titre :	Conseiller/ère clientèle - Profil admin	Supérieur(s) hiérarchique(s) direct(s) :	<ul style="list-style-type: none"> Responsable service commercial
Remplaçant :	NA	Service :	<ul style="list-style-type: none"> Service commercial
Taux d'occupation :	%	Subordonné(s) direct(s) :	<ul style="list-style-type: none"> NA
Liens fonctionnels Internes :	Collaborateurs de net+ Entremont		
Liens fonctionnels externes :	L'ensemble des parties prenantes et prestataires externes (clients net+ Entremont, revendeurs, fournisseurs, partenaire(s) netplus.ch, Altis groupe SA, Ciges, etc.)		

3. Mission(s) principale(s)

« Le/la conseiller/ère clientèle – Profil admin » a pour tâche d'assurer les relations avec la clientèle dans son ensemble, de démarcher, de proposer et de vendre les produits net+, de fournir des prestations de qualité aux clients et de promouvoir de manière générale l'image de marque de net+ Entremont et de ses produits.

4. Tâches et responsabilités

Tâches et responsabilités principales

Tâches administratives

- Gérer la boîte courriels de contact (info@netplusentremont.ch)
- Correspondances avec les parties prenantes
- Gérer le stock de marchandise en vente aux espaces clients

Tâches de prospection

- Identifier les clients potentiels et mettre en œuvre la prospection sous toutes ses formes
- Participer aux campagnes d'appels sortants

Tâches d'accueil

- Accueillir les clients dans les espaces clients en soignant le premier contact
- Accueillir les clients lors d'appels téléphoniques concernant des produits
- Répondre aimablement et de façon compétente à toutes les demandes par téléphone, courriel et aux espaces clients
- Assurer l'exécution rapide des demandes
- Assurer le suivi des dossiers en cours

Tâches de conseil et vente

- Explorer - Faire exprimer au client le rationnel et l'irrationnel du besoin
- Montrer - Présenter et convaincre d'une solution (Produit)
- Upseller – Satisfaire d'autres besoins
- Présenter l'offre et conseiller (besoins des clients)
- Engager – Faire décider
- Renforcer la relation – conclure et fidéliser
- Participer à l'effort de migration des produits/services obsolètes

Tâches liées à la gestion des départs

- Analyser les demandes de résiliations
- Mettre en place des stratégies et des actions de rétention

Tâches et responsabilités annexes

- Participer occasionnellement à des salons, foires, manifestations, etc.
- Proposer des améliorations et des innovations
- Effectuer ponctuellement d'autres tâches

Comportement

- En cas de situation extraordinaire, faire preuve d'une grande disponibilité (travail de nuit / week-end / horaires irréguliers)
- Participer activement à la vie de la société, aux activités de représentations vis-à-vis des partenaires, etc.
- Dans toute situation, faire preuve de respect de soi, des personnes (clients, collègues, hiérarchie, partenaires, fournisseurs), du matériel, des directives et des chartes
- En fonction des situations, faire preuve de discrétion dans la diffusion des informations

Santé et sécurité au travail

- Annoncer immédiatement, si nécessaire, toute non-conformité, même mineure (incidents, accident, etc.)

5. Exigences du poste

Formation de base Exigée :	<ul style="list-style-type: none">• CFC d'employé de commerce ou formation jugée équivalente• Permis de conduire catégorie B
Formation complémentaire souhaitée :	<ul style="list-style-type: none">• Connaissances linguistiques en anglais : min. B2
Contraintes liées à la fonction :	<ul style="list-style-type: none">• Travailler le samedi et durant les horaires de magasin selon un planning établi• Travail les week-ends et le soir sur les manifestations• En cas d'urgence (crise), nécessité de travailler hors des heures de bureau et les week-ends.

6. Compétences requises

Compétences professionnelles (savoir) : (0 = pas exigé ; 1 = souhaité ; 2 = indispensable)

CFC employée de commerce ou titre jugé équivalent			2
Maturité professionnelle commerciale		1	
Expérience de la vente active			2
Expérience confirmée dans un poste similaire		1	
Bonnes connaissances du domaine multimédia et des nouvelles technologies		1	
Maîtrise des outils informatiques : Office et logiciels spécifiques au multimédia		1	
Maîtrise des langues : Allemand (B1)		1	
Maîtrise des langues : Anglais (B2)			2
Permis de conduire		1	
Domicile : sur le territoire d'une des communes actionnaires de Sateldranse SA		1	

Compétences méthodologiques (savoir-faire) : (0 = pas exigé ; 1 = souhaité ; 2 = indispensable)

Expérience professionnelle dans un poste similaire			2
Travail en équipe ou de manière autonome			2
Intérêt pour la formation continue		1	
A l'aise avec les techniques de démarchage			2

Compétences sociales (savoir-être) : (0 = pas exigé ; 1 = souhaité ; 2 = indispensable)

Discrétion		1	
Disponibilité		1	
Engagement			2
Initiative			2
Sens de la négociation			2
Orientation client			2
Vente active			2
Présentation soignée			2
Capacité d'adaptation			2
Sens de l'organisation		1	
Autonomie		1	
Communication			2
Expression orale			2
Expression écrite			2
Maîtrise de soi		1	
Confiance en soi			2
Auto-critique		1	
Résistance		1	
Gestion du stress			2

