

## **Description de fonction**

### **Poste**

Titre du poste : **Conseiller/ère clientèle**

Service : Client

Titulaire :

### **Organisation**

Directeur : Mathias Darbellay

Supérieur/e hiérarchique : Stéphane Abrantes

Subordonné(s) : --

Liens fonctionnels internes : Tous les collaborateurs de Sateldranse SA  
Service « Clientèle » d'Altis groupe SA

Liens fonctionnels externes : Clients Sateldranse SA  
Revendeurs et fournisseurs  
Partenaires netplus

### **Mission(s) principale(s)**

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

## **Tâches et responsabilités**

- proposer et vendre de manière proactive les produits net+, notamment en magasin, à l'accueil et par téléphone,
- répondre aux demandes d'informations des clients, notamment en magasin, à l'accueil, par téléphone et par écrit,
- suivre les dossiers clients et démarchage,
- assumer toutes les tâches d'information et de vente à la clientèle en français et en anglais (d'autres langues étant un plus),
- traiter des plaintes courantes ainsi que les cas spéciaux,
- travailler aux horaires de magasins (y compris samedi).

## **Tâches et responsabilités annexes**

- gérer le back office pour la vente,
- superviser le bon déroulement de la facturation, en collaboration avec le service concerné,
- assurer le traitement des différentes bases de données de net+Entremont,
- suivre les cours de formation interne et/ou externe nécessaires pour maintenir son expertise à niveau en matière de nouveaux produits et services du domaine multimédia,
- participer à des expositions, foires et autres événements ayant pour but de promouvoir et de vendre les produits net+.

## **Exigences du poste**

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

CFC d'employé/e de commerce (ou formation jugée équivalente)			2
Maturité professionnelle commerciale		1	
Expérience dans la vente active		1	
Connaissances linguistiques : anglais (autres langues seraient un plus)			2
Connaissances informatiques et multimédia			2
Permis de conduire			2
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 générale			2
Expérience professionnelle dans un poste similaire		1	
Travail en équipe			2

Intérêt pour la formation continue			2
------------------------------------	--	--	---

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

Discrétion			2
Disponibilité			2
Engagement			2
Initiative			2
Respect des normes		1	
Orientation client			2
Vente active			2
Négociation			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		1	
Auto-critique		1	
Résistance		1	
Gestion du stress		1	
Ouverture d'esprit		1	

### **Date**

Le Châble, le 30.01.2019

### **Signatures**

Le Président du Conseil d'Administration : E. Rossier

Le Directeur : M. Darbellay

La Responsable des Ressources humaines : M. Bruchez

Le/la titulaire du poste :