

## DESCRIPTION DE FONCTION

---

### 1. Données personnelles du titulaire

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

### 2. Données sur la fonction

<b>Titre :</b>	Conseiller/ère clientèle - Profil admin	<b>Supérieur(s) hiérarchique(s) direct(s) :</b>	• Responsable commercial
<b>Remplaçant :</b>	NA	<b>Service :</b>	• Service commercial
<b>Taux d'occupation :</b>	100 %	<b>Subordonné(s) direct(s) :</b>	• NA
<b>Liens fonctionnels Internes :</b>	Collaborateurs de net+ Entremont		
<b>Liens fonctionnels externes :</b>	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](mailto: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

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

## 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)

Discréption			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

## 7. Dispositions générales

- Le présent document n'est pas exhaustif. L'entreprise peut attribuer à l'employé(e) d'autres tâches liées à ses compétences et à sa formation.
- Le présent cahier des charges entre en vigueur dès son approbation par l'autorité de nomination et la signature par l'intéressé.

### **Date**

Le Châble, le

### **Signatures**

Le Président du Conseil d'Administration : Christophe Maret

Le Directeur : Mathias Darbellay

La Responsable des Ressources humaines : Monique Bruchez

Le titulaire du poste :